

Tobias Wissen
Brandreferendar
Institut der Feuerwehr NRW

Notrufabfrage - Standardisierte Notrufabfrage oder doch Aufgabe für Spezialisten?

Facharbeit gemäß § 21 VAP 2.2-Feu NRW

Münster, den 21.12.2021

Aufgabenstellung

Bei der Annahme von Notrufen finden sich in Deutschland sowohl strukturierte Abfragesysteme als auch das alleinige Setzen auf die Fachkompetenz des den Notruf Annehmenden. Vergleichen Sie die beiden Systeme und arbeiten Sie die Rahmenbedingungen und Grenzen der beiden Systeme heraus. Orientieren Sie sich dabei an den Leitstellen in Städten mit mehr als 500 000 Einwohnern.

In dieser Arbeit wird aus Gründen der besseren Lesbarkeit das generische Maskulinum verwendet. Weibliche und anderweitige Geschlechteridentitäten werden dabei ausdrücklich mitgemeint, soweit es für die Aussage erforderlich ist.

Inhalt

1.	Einleitung und Zielsetzung.....	1
2.	Grundlagen.....	2
2.1.	Einführung in die standardisierte Notrufabfrage	2
2.2.	Bearbeitungsprinzipien in Leitstellen	2
2.3.	Abgrenzung der strukturierten zur standardisierten Notrufabfrage.....	2
2.4.	Bisherige Erkenntnisse zur Nutzung standardisierter und strukturierter Notrufabfrage	3
2.5.	Das Berufsbild des Leitstellendisponenten.....	4
3.	Befragungen	6
3.1.	Feuerwehr Hamburg.....	6
3.2.	Feuerwehr Frankfurt	8
3.3.	Feuerwehr Düsseldorf	11
3.4.	Berliner Feuerwehr	12
3.5.	Feuerwehr München.....	14
4.	Ergebnisse und Diskussion	17
4.1.	Mehrwert standardisierter Abfragesysteme	17
4.2.	Leistungsgrenzen von Notrufabfragesystemen	18
4.3.	Rahmenbedingungen für die jeweilige Form der Notrufabfrage	19
4.4.	Die Rolle des Disponenten und seine Kompetenzen im Umfeld der standardisierten Notrufabfrage	20
5.	Fazit und Ausblick.....	22
	Anhang – Kontaktliste.....	III

1. Einleitung und Zielsetzung

Leitstellen sind ein zentrales Element der Notfallversorgung in Deutschland. Dabei ist die Erwartungshaltung hinsichtlich professioneller Hilfe seitens der Gesellschaft gestiegen. Nicht mehr nur die reine Entsendung von Rettungsmitteln, sondern auch die direkte professionelle Hilfe am Telefon sind hier gefordert. Ein Kernprozess ist in diesem Zusammenhang die Notrufabfrage. Während diese in der Vergangenheit in einer offenen Abfrage allein nach dem Ermessen des Disponenten durchgeführt wurde, setzen inzwischen einige Leitstellen auf eine Softwareunterstützung, die den Disponenten und den Anrufer mit Hilfe eines standardisierten Abfragesystems durch diesen Prozess führt.

Dieser Arbeit liegt die Frage zugrunde, ob die standardisierte Notrufabfrage den Disponenten sowie dessen Fachkompetenz und Erfahrung ersetzt. Ziel ist es, neben den Grenzen und Rahmenbedingungen der jeweiligen Form der Notrufabfrage, die Rolle des Disponenten im Arbeitsumfeld standardisierter Abfragesysteme herauszuarbeiten.

Dazu wird zunächst im Zuge der Grundlagenvermittlung auf Begrifflichkeiten und die bisherigen Erkenntnisse zu Notrufabfragesystemen eingegangen. Hierbei werden insbesondere Bezug auf bisher durchgeführte Studien im In- und Ausland genommen und Vertreter von Softwarelösungen zum aktuellen Stand der Technik befragt. Weiterhin werden Arbeitsweisen, die sich in diesem Zusammenhang etabliert haben, sowie das Berufsbild des Leitstellendisponenten beleuchtet.

Im Zuge der Befragung werden fünf Leitstellen von Großstädten im Hinblick auf ihre Form der Notrufabfrage befragt. Untersucht werden dabei die Gründe für die Wahl und die Erfahrungen zur jeweiligen Form der Notrufabfrage. Weitergehend werden Informationen zu notwendigen strukturellen Anpassungen, Ausbildungskonzepten und Systemgrenzen eruiert.

Aus den erlangten Umfrageergebnissen wird im Anschluss ein Rückschluss auf die Etablierung und den Mehrwert von Notrufabfragesystemen gezogen. Die Leistungsgrenzen solcher Systeme werden mit denen der offenen Abfrage ins Verhältnis gesetzt. Daraus wird im Anschluss die Rolle des Mitarbeiters im Umfeld standardisierter Systeme abgeleitet.

2. Grundlagen

2.1. Einführung in die standardisierte Notrufabfrage

Die standardisierte Notrufabfrage ist eine in der Regel softwaregestützte Form der Notrufabfrage für Leitstellen. Dabei wird durch eine strukturierte Fragestellung ein Algorithmus abgearbeitet, an dessen Ende ein Einsatzcode mit entsprechend hinterlegter Einsatzmittelkette steht. Hauptziel dieser Systeme ist eine Vereinheitlichung der Notrufabfrage, die unabhängig von Einflussfaktoren, wie beispielsweise Anrufer, Tageszeit oder Disponent, bei gleichem Meldebild zur Entsendung der gleichen Einsatzmittel führt [1], [2]. Gleichzeitig können durch diese Systeme Daten hinsichtlich der Abfrageprozesse leichter erfasst werden. Dies schafft eine wichtige Grundlage für ein geregeltes Qualitätsmanagement.

Entsprechende Systeme am Markt bedienen inzwischen sowohl die rettungsdienstliche als auch die feuerwehrtechnische Komponente, die Polizei und weitere Spezialgebiete, wie beispielsweise die Bergrettung [3], [4]. Neben dem amerikanischen Vorreiter *ProQA* der *Priority Dispatch Corporation* existieren mittlerweile verschiedene Lösungen, die eher auf den europäischen Markt abgestimmt sind. Etabliert sind hier die Software *DIAS^{SOP}* der *NoraTec GmbH* oder *NOAS-ILS* der *NOAS GmbH*.

Während solche Systeme in Österreich und der Schweiz bereits sehr verbreitet sind, werden sie in Leitstellen in Deutschland bisher nicht flächendeckend genutzt [5], [6]. Erste Einführungen dieser Systeme in Deutschland zielen neben den bereits beschriebenen Ansätzen auch auf eine Ressourcenschonung ab, um beispielsweise Notarzteinsatzfahrzeuge zielgerichteter einsetzen zu können [7], [8]. Die neuesten Leitlinien des European Resuscitation Council aus 2021 fordern inzwischen neben der Telefonreanimation die Einführung von standardisierten Kriterien und Algorithmen, um einen Kreislaufstillstand festzustellen [9].

2.2. Bearbeitungsprinzipien in Leitstellen

Für die Abarbeitung von Notrufen in Leitstellen wird zwischen zwei Arbeitsprinzipien unterschieden. Beim Sachbearbeiter-Prinzip wird der Notruf von einem Mitarbeiter angenommen und gleichzeitig auch disponiert. Weiter gibt es das Annahme-Weitergabe-Prinzip, im Weiteren auch als Calltaker-Dispatcher-Prinzip benannt. Hier wird der Notruf durch den Calltaker entgegengenommen und die Disposition der Einsatzmittel im Gesprächsverlauf an den Dispatcher weitergegeben. So kann der Anrufer besser durch den Calltaker betreut und weiter befragt werden. Während kleine Leitstellen aufgrund eines geringeren Personalstammes oft eher nach dem Sachbearbeiter-Prinzip arbeiten, um nicht zwei Abfrageplätze gleichzeitig zu binden, setzen große Leitstellen eher auf das Calltaker-Dispatcher-Prinzip [1].

2.3. Abgrenzung der strukturierten zur standardisierten Notrufabfrage

An dieser Stelle sei die Abgrenzung zur strukturierten Notrufabfrage erklärt. Während bei der standardisierten Notrufabfrage nach national und international anerkannten Standards abgefragt wird, gibt die strukturierte Notrufabfrage lediglich einen Prozessablauf vor, der durch den Nutzer selbstständig angepasst werden kann [1], [3], [5]. Dies erlaubt eine eigenständigere Gestaltung des Ablaufs insbesondere hinsichtlich der Fragestellung [10]. Dabei ist insbesondere im Bereich des Rettungsdienstes eine

enge Abstimmung mit der ärztlichen Leitung nötig, anhand derer der Fragenkatalog, die medizinische Indikationen und daraus abzuleitende Maßnahmen detailliert festgelegt werden. Der Algorithmus wird also anhand eigener SOPs (Standard Operating Procedure) selbst ins System implementiert [3], [4], [11]. Eine standardisierte Notrufabfrage ist damit zwar strukturiert, umgekehrt ist eine strukturierte Notrufabfrage aber nicht gleichzeitig standardisiert.

Im Vergleich zu den ersten standardisierten Systemen sind die heutigen Lösungen inzwischen überarbeitet worden und bieten deutlich mehr Handlungsspielraum. So enden die Abfragen in Abhängigkeit der Dringlichkeit des Meldebildes bereits nach wenigen Fragen und liefern einen Alarmcode. Weiterhin sind Voralarmierungen und eigenständige Aufwertungen der Alarmstichworte durch den Disponenten möglich. Ebenso kann die Abfrage auch unter Angabe der Begründung vorzeitig beendet oder im Fall eines erneuten Anrufs wieder aufgenommen werden [3]. Der Ablauf der Gesprächsführung ermöglicht ebenso eine sinngemäße Beantwortung der Frage und lässt es zu, dass Informationen, die bereits durch den Anrufer übermittelt wurden, damit nicht erneut abgefragt werden müssen [11].

2.4. Bisherige Erkenntnisse zur Nutzung standardisierter und strukturierter Notrufabfrage

Bisherige Beurteilungen über die Nutzung einer standardisierten Notrufabfrage liegen vorwiegend aus Österreich und der Schweiz vor, wo derartige Systeme bereits seit längerem genutzt werden [12]. Aus Deutschland liegen bisher erst wenige Auswertungen hinsichtlich der Vor- und Nachteile der Nutzung eines solchen Systems vor [6].

Erste Auswertungen aus einer Umfrage unter 100 Leitstellen beim Fachverband Leitstellen e.V. aus dem Jahr 2017 zeigen, dass erst 49 % der befragten Leitstellen überhaupt ein strukturiertes Abfragesystem nutzen. Dabei umfasst der Begriff des strukturierten Abfragesystems in diesem Fall sowohl kommerziell erhältliche Softwarelösungen als auch selbst entwickelte Anwendungen bis hin zu Klappkartensystemen. Weiterhin finden die jeweiligen Abfrageschemata neben dem Einsatzbereich Notfallrettung zu einem Großteil auch für den Bereich Feuerwehr Anwendung. Sonderbereiche, wie beispielsweise Höhen- oder Wasserrettung, finden eher weniger (28,6 % der befragten Leitstellen) Anwendung. Fast alle Nutzer (98 %) haben in diesem Zusammenhang allerdings Systeme zur Anleitung von Hilfsmaßnahmen für den Anrufer integriert [6].

Hinsichtlich der Wirksamkeit der Abfragesysteme sind die Erfahrungen aus Österreich und der Schweiz mit den in Deutschland erhobenen Ergebnissen nahezu deckungsgleich. In Bezug auf die subjektiv bewerteten Kriterien der Abfrage- und der Dispositionsqualität ist bei den befragten Leitstellen in Deutschland eine Verbesserung zu verzeichnen. Je nach Studie fällt diese Verbesserung mehr oder weniger stark ausgeprägt aus [6], [13]. Hinsichtlich des Informationsgehaltes zeigen Studien bei der Berliner Feuerwehr, dass bei der Nutzung von standardisierten Systemen relevante Informationen, insbesondere die Rückrufnummer, zielsicherer und früher abgefragt werden. Zudem wird aufgezeigt, dass die Anzahl der Fragen zur Erfassung der Situation, inklusive Notfallort und Situation, reduziert werden kann [12], [13]. Außerdem werden durch die Nutzung des Systems deutlich öfter und sicherer Anleitungen zur Hilfeleistung gegeben. Insgesamt hat die standardisierte Abfrage jedoch nur wenig Einfluss auf den

Einsatzablauf oder eventuelle Sekundäralarmierungen [6], [13]. Im Hinblick auf die Ressourcenschonung ist die Anzahl von Notarzteinsätzen generell in Einzelfällen leicht rückläufig [6].

Weiterhin wurden der Einfluss dieser Systeme auf die Notrufbearbeitungszeit untersucht. Hier sind sowohl Verkürzungen als auch Verlängerungen zu verzeichnen [6], [13]. Dabei ist jedoch zu beachten, dass keine Aussage zum Bearbeitungsprinzip in den Leitstellen gemacht wird. Beim Arbeiten nach dem Calltaker-Dispatcher-Prinzip kann es sein, dass der Notruf in kritischen Fällen zwar noch bearbeitet wird, erste Rettungsmittel aber bereits durch den Dispatcher disponiert werden [12], [13]. Die Beurteilung der Notrufbearbeitungszeit muss dahingehend genauer spezifiziert werden.

Ein weiteres Element für die Bewertung der Wirksamkeit ist die Übereinstimmungsquote von erfragtem und tatsächlich vorgefundenem Lagebild. Hier kommen bereits durchgeführte Studien aus Österreich und der Schweiz zu einer Übereinstimmungsquote zwischen 83 % und 85 % [12]. Ähnliche Übereinstimmungsquoten wurden auch mit der Einführung des Systems *NOAS* in der gemeinsamen Leitstelle der Feuerwehren Wuppertal und Solingen festgestellt [14]. Hierbei muss jedoch beachtet werden, dass es sich auch bei der standardisierten Notrufabfrage zum Zeitpunkt der Alarmierung der Einsatzmittelkette nach wie vor um eine Momentaufnahme handelt, die anhand des Algorithmus festgestellt wurde. Das Patientenbild kann bei Eintreffen des Rettungsmittels hiervon abweichen [1].

Insgesamt sind die Erkenntnisse und Erfahrungen aus den Studien zur Nutzung standardisierter Systeme weitestgehend deckungsgleich und erfüllen die Erwartungen, die an ein solches System gestellt werden. Die Datenlage aus den deutschen Leitstellen ist jedoch bisher nicht repräsentativ und bedarf weiterer Untersuchungen [6].

2.5. Das Berufsbild des Leitstellendisponenten

Im Zuge eines stetig größer werdenden Aufgabenspektrums der Leitstellen werden auch an den Disponenten zunehmend höhere Anforderungen gesetzt. Der Disponent ist ein entscheidendes Glied innerhalb der Rettungskette, ist aber bei seiner Arbeit lediglich auf den Gehörsinn und seine Erfahrung beziehungsweise sein Urteilsvermögen beschränkt. Hinzu kommen steigende Anforderung an Kompetenzen in den Bereichen EDV, Gesprächsführung, Empathie und eine hohe Belastbarkeit für die Erfüllung gleichzeitig anfallender Aufgaben. Daneben wird es schwieriger, geeignete Bewerber zu finden, die zum einen diesen Anforderungen gerecht werden, die gesetzlich geforderten Qualifikationen aus den Bereichen Rettungsdienst und Feuerwehr vorweisen können und zum anderen die nötige Motivation für diese Arbeit mitbringen [15]–[17]. Bereits in mehreren Bundesländern wird deshalb seit einiger Zeit über ein einheitliches Berufsbild des Leitstellendisponenten diskutiert. Dabei ist insbesondere eine Neubewertung der Qualifikationen für die Leitstelle im Zuge der Einführung des Notfallsanitäters nötig [18].

In diesem Zusammenhang haben Arbeitsgruppen und Fachverbände erforderliche Fähigkeiten und Kompetenzen beschrieben. Oberstes Ziel ist die Erlangung von Handlungskompetenzen durch Lernprozesse, welche an alltagstypischen Situationen orientiert sind [18], [19]. Dies bedingt neben den nötigen Fachkompetenzen, wie beispielsweise die Nutzung standardisierter Abfragesysteme, einen starken Fokus auf

Selbstkompetenz. Hier liegen Schwerpunkte auf Stressresistenz, Selbstreflexion und Sozialkompetenz, bei der vor allem Kommunikationsstärke und emphatischer Umgang essentiell sind [19]. Letztere sind vor allem Fähigkeiten, die bereits vorab bei potentiellen Leitstellenmitarbeitern veranlagt sein sollen [17].

Das aktuelle Ergebnis der Arbeitsgruppen und Fachverbände sieht zwei Varianten für die berufliche Qualifizierung vor. Die erste ist eine eigenständige Berufsqualifikation des Leitstellendisponenten, welche an einer Berufsfachschule mit staatlicher Prüfung absolviert wird. Die zweite Variante beschreibt eine modulare Weiterqualifizierung von Bewerbern mit bereits abgeschlossener feuerwehrtechnischer Führungs- und Sanitär-Ausbildung. Hier sollen durch modulare Ergänzungen, insbesondere im Bereich der Rettungsdienstfortbildung, speziell die Lücken zur ehemaligen Einstiegsqualifikation des Rettungsassistenten geschlossen werden, um den rettungsdienstlichen Belangen in der Leitstelle gerecht zu werden [17].

3. Befragungen

Zur Beantwortung der in der Einleitung aufgeführten Fragestellung werden Ansprechpartner verschiedener Leitstellen mit Zuständigkeitsbereichen größer 500.000 Einwohner in Deutschland herangezogen. Zu den Ansprechpartnern zählen Leiter der jeweiligen Leitstellen sowie Ausbilder für Leitstellendisponenten und Beauftragte für das Qualitätsmanagement. Vertreten sind hier zum einen Leitstellen, die bereits seit längerem Erfahrungen mit der standardisierten beziehungsweise strukturierten Notrufabfrage haben, zum anderen Leitstellen, die bisher keine derartigen Systeme nutzen. Weiterhin werden Trainer für die standardisierte Notrufabfrage einbezogen. Eine Auflistung der jeweiligen Ansprechpartner ist im Anhang aufgeführt. Die jeweiligen Interviews werden im Hinblick auf die folgenden Fragestellungen geführt.

Warum hat sich die befragte Leitstelle für/gegen eine standardisierte beziehungsweise strukturierte Notrufabfrage entschieden?

Wie wird das System der Notrufabfrage hinsichtlich eines einheitlichen Qualitätsstandards beurteilt?

Gibt es Bereiche, die nicht softwareseitig abgedeckt sind und weiterhin die Erfahrung und Qualifikation gut geschulter Disponenten erfordern?

Wie werden die nötigen Kompetenzen des Mitarbeiters und dessen Erfahrung bei der Notrufabfrage beurteilt? (Systemunabhängig)

Welche Rahmenbedingungen müssen für die jeweilige Form der Notrufabfrage geschaffen werden?

Wie ist die Ausbildung in Bezug auf die Form der Notrufabfrage gestaltet?

Gibt es rechtliche Vorgaben hinsichtlich der Qualifikation und der Arbeit in der Leitstelle?

3.1. Feuerwehr Hamburg

Die Rettungsleitstelle der Feuerwehr Hamburg nutzt bereits seit mehreren Jahren die standardisierte Notrufabfrage. Grund für die Einführung waren vor allem starke Unterschiede in der Personalstruktur. Einsätze wurden hier von langjährigen Mitarbeitern und Berufseinsteigern, die zwar über einen aktuellen Wissensstand aber einen geringeren Erfahrungsschatz verfügten, im Sachbearbeiter-Prinzip entgegengenommen und abgearbeitet. Entsprechend uneinheitlich waren auch die Abfrageergebnisse. Die Kostenträger bemängelten eine zu häufige und zu schnelle Entsendung der Einsatzmittel. Zudem mussten Hilfestellungen, wie beispielsweise bei der Telefonreanimation, nach eigenem Ermessen ein- und angeleitet werden [20].

Um dies zu vereinheitlichen wurde zunächst seit 2008 die Software *ProQA* der *Priority Dispatch Corporation* eingeführt und an das Einsatzleitsystem angeschlossen [2], [21]. Das System basiert auf dem *AMPDS (Advanced Medical Priority Dispatch System)* [2], war jedoch nicht hinreichend auf die Bedürfnisse der Feuerwehr Hamburg anpassbar [22].

Mit der Einführung der standardisierten Notrufabfrage war zwangsläufig die Etablierung eines umfangreicheren Qualitätsmanagements verbunden. Hierzu wurden Stellen geschaffen und ein Mitarbeiterteam mit dieser Aufgabe betraut. Dieses soll losgelöst von der Leitstelle vor allem als Unterstützung hinsichtlich der Systemanwendung und nicht als Aufsichtsgremium fungieren [20], [22], [23]. Hierdurch konnten weitere Problematiken identifiziert werden. Beispielsweise blieb die erhoffte gezieltere Beschilderung von Notärzten aus, da das vorgegebene Protokoll deutlich öfter eine Notarztindikation als Ergebnis lieferte, als es durch den ärztlichen Leiter Rettungsdienst vorgesehen war. Weiterhin stiegen die Dispositionszeiten deutlich an, da die Notrufe weiter im Sachbearbeiter-Prinzip abgearbeitet wurden, das Protokoll aber gleichzeitig einen vollständigen Durchlauf des Frageschemas einforderte. Dadurch entstand bei den Mitarbeitern ein hoher Druck, um der Anzahl der anstehenden Notrufe weiter gerecht zu werden. Dies führte zu einer geringen Akzeptanz des neuen Programms und einem entsprechend geringen Nutzungsgrad (circa 30 %). Daraus resultierten wiederum Probleme hinsichtlich der Zertifizierung seitens des Programmherstellers, da diese nur bei einer entsprechend hohen Anwendungsquote erteilt wird [20], [21]. Es ergaben sich Probleme in der Gesprächsführung, wenn der Anrufer auf die Fragestellung des Disponenten nicht einging, Fragen vermeintlich doppelt gestellt oder nicht entsprechend dem Protokoll beantwortet wurden. Häufig vorkommende Sprachbarrieren, die durch das Programm nicht abgedeckt waren, erschwerten zusätzlich die Befolgung des Protokolls [21].

Im Zuge des Qualitätsmanagements unterliegt inzwischen ein gewisser Prozentsatz der Gespräche (zurzeit circa 1,5 %) einer ständigen Auswertung. Anhand dieser werden Feedbackgespräche mit einzelnen Mitarbeitern geführt sowie allgemeine Hinweise zur Prozessoptimierung an die Leitstelle gegeben. Durch vierteljährliche Qualitätsmanagement-Zirkel mit den Verantwortlichen der Leitstelle, die stetige Evaluierung der Einsatzmittelvorschläge anhand der Rückmeldungen der Leitstellenmitarbeiter und die Abstimmung mit der ärztlichen Leitung wird das System stets aktuell gehalten [22]. Gleichzeitig erfolgen zudem Rückmeldungen an den Systemhersteller hinsichtlich möglicher Programmverbesserungen [11].

Aufgrund der gemachten Erfahrungen wurde zunächst vom Sachbearbeiter- auf das Calltaker-Dispatcher-Prinzip umgestellt. Zurzeit ist die Leitstelle täglich mit zehn Notrufabfrageplätzen besetzt. Mit *DIAS^{SOP}* der Firma *NoraTec GmbH* wurde 2016 ein neues standardisiertes Abfragesystem eingeführt, das sich individueller an die Bedürfnisse der Feuerwehr Hamburg anpassen lässt und die in Kapitel 2.3 beschriebenen Weiterentwicklungen mit sich bringt [20], [21]. Daraus resultiert auch eine neue Betrachtung der Aufgaben von Calltaker und Dispatcher sowie deren Kompetenzen.

Für den Einstieg in die Leitstelle werden Teile der Brandmeister nach ihrer Grundausbildung für einen begrenzten Zeitraum herangezogen. Die Ausbildung zum Calltaker dauert aktuell drei Monate und soll bereits viele Inhalte und Fachkompetenzen vermitteln, die über die reine Notrufabfrage hinaus gehen. Neben intensiven Schulungen zum Abfrage- und Einsatzleitsystem werden auch Themen nachgelagerter Prozesse behandelt. Hierzu zählen beispielsweise die Schnittstellen zu Krankenhäusern und anderen Leitstellen. Ergänzend werden regelmäßiger Englischunterricht und Unterrichte zu den Strukturen und der Aufstellung der Feuerwehr Hamburg durchgeführt. Aufgrund dieser intensiveren Einstiegsschulung kann bei der Weiterbildung zum sogenannten

Junior-Dispatcher ein stärkerer Fokus auf Einsatzunterstützungen und die Abarbeitung von größeren Schadenlagen gelegt werden [24].

Die Notrufbearbeitung setzt weitere Kompetenzen beziehungsweise deren Erlangung voraus. Die standardisierte Abfrage kann dabei unterstützen, das Stresslevel für den Calltaker gering zu halten und dem Anrufer durch eine strukturierte Gesprächsführung dessen Stress zu nehmen. Dennoch ist hier eine hohe Sozial- und Gesprächsführungskompetenz erforderlich, da eine situationsgerechte empathische Betreuung von teilweise geschockten Anrufern nicht durch eine Software kompensiert werden kann [21]. Weiterhin gibt es Parameter im Zuge einer Notrufabfrage, wie beispielsweise Umgebungsgeräusche oder Akutzustände, die aktuell nicht durch die Software, sondern durch das Zuhören des Calltakers erfasst werden und so zusätzlich Aufschluss über das Meldebild und die Rahmenbedingungen geben können [21]. Insbesondere für den Bereich der Nicht-Notfälle und dem Verweis an die kassenärztliche Vereinigung wird zudem ein hohes Maß an Überzeugungsfähigkeit und Durchsetzungsvermögen gegenüber dem Anrufer abverlangt, um die dabei entstehenden Diskussionen kurz zu halten [22].

Die Qualifikation des Notfallsanitäters für Calltaker wird seitens der Feuerwehr Hamburg dennoch nicht als zielführend erachtet, da der Calltaker durch die Software hinreichend unterstützt wird. Außerdem verleitet eine hohe Fachkenntnis schnell dazu, Hilfsmaßnahmen anzuleiten, die für den Laien nicht umsetzbar sind. Für komplexere Fälle wäre die Unterstützung durch Supervisor in der Leitstelle wünschenswert [20].

Die Erfahrungen der Feuerwehr Hamburg zeigen, dass die Nutzung der standardisierten Notrufabfrage den Calltaker sehr gut unterstützt und zu einer Prozesssicherung beiträgt. Abfragefehler entstehen vor allem, wenn durch eigene Fragestellung vom Protokoll abgewichen wird und Antworten nicht mehr zutreffend sind oder dem Anrufer nicht korrekt zugehört wird. Da das Programm von den Mitarbeitern sehr gut angenommen und verinnerlicht worden ist, sind die Abfragen auch bei einem Systemausfall sehr zielgerichtet und nah am Protokoll. Weiterhin können unpräzise gestellte Fachanforderungen für Krankentransporte etc. besser eingeordnet und Nicht-Notfälle für eine bessere Ressourcenschonung klarer identifiziert und belegt werden. Für einen Verweis an die kassenärztliche Vereinigung muss diese jedoch auch entsprechend aufgestellt sein, um die Notfallrettung an dieser Stelle zu entlasten. Für eine optimale Nutzung der Software und einen Ausbau des Qualitätsmanagements müssten weitere Schnittstellen zu anderen Systemen hergestellt werden. Dazu zählt unter anderem die Anbindung an die Dokumentation des Rettungsdienstes, um Melde- mit Lagebildern abgleichen zu können [22].

3.2. Feuerwehr Frankfurt

Die Leitstelle der Feuerwehr Frankfurt nutzt kein System einer standardisierten Notrufabfrage, sondern setzt auf die Selbstständigkeit des Mitarbeiters. Hier wird dem Mitarbeiter nach wie vor freie Handhabe hinsichtlich der Fragestellung und der Gesprächsführung gelassen [25]. Eine allumfassende Erfragung und die Abarbeitung eines vorgegebenen Frageschemas wird als nicht zielführend erachtet. Ein standardisiertes System sorgt lediglich für einen gezielteren Fokus auf den Prozess der Notrufabfrage und dessen Qualität, ändert jedoch nichts am Ergebnis für den Patienten [26]. Zurzeit

arbeitet die Leitstelle der Feuerwehr Frankfurt in einem Rollensystem, bei dem die Aufgaben für eine effiziente Vorgangsbearbeitung und eine gleichmäßige Belastung des Einzelnen bestimmten Positionen zugewiesen sind. Hier wird zwischen Notrufdisponenten und dem Einsatzbearbeiter unterschieden. Die Einsatzbearbeiter gliedern sich wiederum in Einsatzbearbeiter für den Rettungsdienst, die Feuerwehr sowie den außerhalb des Notrufgeschäftes laufenden Krankentransport und die Bettenzuweisung der Sichtungskategorie 2/3. Dabei fallen zwei Rollen auf die Notrufdisponenten und sieben auf die Einsatzbearbeiter. Zur Abdeckung von Überläufen werden Anrufe im Zweifelsfall von der Telefonanlage nach einem festgelegten System an die Einsatzbearbeiter weitergeleitet. Das heißt, dass auch Einsatzbearbeiter die Funktion des Notrufdisponenten übernehmen können müssen und umgekehrt [27]. Das Personal setzt sich aus festen Leitstellenmitarbeitern und sogenannten Poolbeamten zusammen, die ihren Dienst regulär auf der Feuerwache versehen, aber als Springerfunktion die Leitstelle besetzen oder im Austausch für feste Mitarbeiter zur Verfügung stehen, wenn diese für Fortbildungen nach § 6 (2) RettDGV HE auf den Feuerwachen eingesetzt sind [27].

Oberstes Ziel ist die schnellstmögliche Identifikation der Hauptbeschwerde und die rasche Entsendung von geeigneten Rettungsmitteln. Dabei sollen nur die wichtigen relevanten Informationen in der Erstphase erfasst werden, die für die Dispositionsentscheidung notwendig sind. Diese Informationen werden nach den Erfahrungen in der Leitstelle Frankfurt zum großen Teil bereits zu Anfang durch den Anrufer selbst übermittelt und reichen für die Erstentsendung aus. Erst, wenn im weiteren Gesprächsverlauf der Informationsgehalt geringer wird, übernimmt der Notrufdisponent die Gesprächsführung und führt insbesondere im Fall von kritischen Meldebildern eine weitergehende Befragung durch. In diesem Zusammenhang wird auch eine stufenweise Alarmierung nicht als nachteilig angesehen. Sollte sich im weiteren Gesprächsverlauf herausstellen, dass die Situation deutlich kritischer zu bewerten ist, wird ein höherwertiges Rettungsmittel nachalarmiert. Aus der frühzeitigen Entsendung des ersten Rettungsmittels resultiert ein Zeitvorteil für die Erstbehandlung [26]. So sollen Dispositionszeiten, gerade im Fall von eindeutigen Meldebildern, so kurz wie möglich gehalten werden. Die Abarbeitung eines strikten Frageschemas wird hierbei als hinderlich und unter Umständen zeitverzögernd angesehen [27]. Der zu gewinnende Zeitvorteil generiert wiederum Freilauf für den Mitarbeiter, um als Ressource wieder zur Verfügung zu stehen [27].

Ein weiterer Grund ist der Tatsache geschuldet, dass ein standardisiertes Frageschema seitens des Anrufers oft nicht angenommen wird, da dieser sich die Informationen, die er dem Notrufdisponenten mitteilen möchte, oftmals im Kopf bereits zu rechtgelegt hat. Das Aufzwingen einer vorgefertigten Gesprächsführung bringt den Anrufer gegebenenfalls aus dieser vorgefertigten Struktur und dies sorgt für Kommunikationsprobleme und im Resultat für einen Zeitverzug. Ähnliches gilt für die Entgegennahme und Koordinierung von Krankentransporten. Die hier stattfindenden Queranrufe zu den Fachstellen erfordern vom Einsatzbearbeiter eine freie Gesprächsführung und besonders medizinisches Fachwissen, um die Fachanforderung nachvollziehen zu können [27].

Nichtsdestotrotz folgt auch in Frankfurt die Abfrage einer groben Struktur, welche an das ABCDE-Schema im Rettungsdienst angelehnt ist. Auch hier existiert eine

Richtlinie, die bei der Identifikation entsprechender Meldebilder die Entsendung eines Notarztes vorschreibt [27], [28]. Bei dieser offenen Abfrage kann jedoch nicht ausgeschlossen werden, dass einzelne Informationen durch den Notrufdisponenten eventuell nicht abgefragt werden oder den Rettungsteams erst mit Zeitverzug übermittelt werden [25].

Die Feuerwehr Frankfurt setzt daher auf einen hohen Schulungs- und Erfahrungsgrad. Dieser wird vor allem dadurch erlangt, dass die Mitarbeiter weiterhin regelmäßig im Rettungsdienst eingesetzt werden, um dort sowohl die medizinische als auch die zwischenmenschliche Komponente im aktiven Umgang mit Patienten stets weiter anzuwenden. Dies ist durch den Einsatz von Poolbeamten möglich. Diese werden in einer bis zu neun Wochen dauernden Ausbildung (einwöchiger Lehrgang und anschließend fünf bis acht Wochen Praxis unter Anleitung) für die Tätigkeit in der Leitstelle vorbereitet. Die Ausbildung wird durch sogenannte GaN-Seminare (Gesprächsführung am Notruf) unterstützt. Diese sind an Seminare der Hessischen Landespolizei angelehnt und fokussieren insbesondere den empathischen und zwischenmenschlichen Umgang [27]. Ziel ist das sichere Arbeiten am Notruf für einen stressfreien Umgang und eine bessere seelische Verarbeitung der dabei auftretenden Belastung. Weiterhin wurde die Ausbildung und Arbeit der Leitstellenmitarbeiter durch eine Kommunikationswissenschaftlerin im Hinblick auf die Gesprächsführung begleitet und analysiert [27].

Ausgebildete Poolbeamte erfüllen damit das seitens der Hessischen Landesfeuerweherschule geforderte Lernfeld 1 für eine mögliche Weiterbildung zum Leitstellendisponenten nach §6 (1) RettDGV HE [29]. Mit dieser Vorausbildung in Verbindung mit §5 (3) RettDGV HE ermöglicht dies eine befristete Tätigkeit in der Leitstelle.

Zukünftig sind weitere Formen der Aus- und Fortbildung für die Mitarbeiter geplant. So sollen beispielsweise separate Rettungsdienstfortbildungen speziell abgestimmt auf die Arbeit in der Leitstelle angeboten werden. Weiterhin wird die Abfragesystematik geprüft. Hierbei wird unter anderem eine Anlehnung an das Manchester Triage System untersucht. Dieser Leitfaden wird in Notaufnahmen zur Festlegung von Behandlungsprioritäten verwendet und soll für die Mitarbeiter als Unterstützung bei der Abfrage dienen. Durch Crew-Ressource-Management soll zudem eine bessere Kommunikation und Zusammenarbeit der Mitarbeiter untereinander geschult werden [25], [27]. Eine weitere Maßnahme sind Notruftrainings mit anschließenden Feedbackgesprächen durch externe Trainer und unter Ausschluss der Personalvorgesetzten. So soll sich der Mitarbeiter in einem objektiven Umfeld mit seiner Gesprächsführung auseinandersetzen und mögliche Verbesserungsvorschläge besser annehmen [26].

Durch den Freiheitsgrad, den die Mitarbeiter ohne ein standardisiertes System haben, soll die Attraktivität des Arbeitsplatzes gesteigert werden. Außerdem soll ein hohes Maß an Selbstreflexion erzeugt werden, sodass die Mitarbeiter ihre eigene Arbeit fortlaufend kritisch hinterfragen und so zu einem stetigen Verbesserungsprozess beitragen [27]. Davon sollen im Weiteren auch andere Mitarbeiter profitieren. Ein ständiger Erfahrungsaustausch führt zu einer Verbesserung des gesamten Teams und soll vor allem neuen Kollegen bei ihrer Entwicklung in der Leitstelle unterstützen. Ein standardisiertes Schema würde diese Selbstreflexion und den Erfahrungsaustausch mindern [27].

3.3. Feuerwehr Düsseldorf

Die Feuerwehr Düsseldorf befindet sich in der Einführung einer standardisierten Notrufabfrage. In diesem Zusammenhang sind jedoch noch einige Rahmenbedingungen zu schaffen, damit das System effizient genutzt werden kann. Zum einen müssen im Zuge der gleichzeitigen Umstellung der Einsatzleitsoftware die nötigen Schnittstellen zwischen beiden Systemen geschaffen werden. Zum anderen sind eine Vereinheitlichung und Anpassung der bisherigen Einsatzstichworte der Alarm- und Ausrücke-Ordnung an beide Systeme notwendig. Da bei der verwendeten Software eine Überprüfung der Einsatzcodes notwendig ist und die zu entsendenden Einsatzmittel selbst eingepflegt werden müssen, ist hier Vorarbeit in Abstimmung mit der ärztlichen Leitung Rettungsdienst zu leisten. Dabei sind bisher circa 10 % der 14.000 Rettungsdienst-Codes untersucht. Weiterhin bringt die Summe aller anstehenden Umstellungen einen hohen Schulungsaufwand für alle Mitarbeiter mit sich [30].

Die Leitstelle Düsseldorf ist in Abhängigkeit des zu erwartenden Notrufaufkommens mit zwei bis fünf Notrufabfrageplätzen besetzt. Das Notrufaufkommen in Abhängigkeit von Tagen und Uhrzeiten wurde durch Untersuchungen ermittelt. Bei hohem Anrufaufkommen außerhalb der erwarteten Zeiträume ist eine direkte Aufstockung der Abfrageplätze durch rückwärtige Mitarbeiter möglich. Dabei werden die Notrufe zunächst im Sachbearbeiter-Prinzip abgearbeitet. Bei Notwendigkeit einer weitergehenden Anrufer-Betreuung wird die Disponierung an einen anderen Mitarbeiter weitergegeben [30].

Mit der Einführung der standardisierten Notrufabfrage soll der Verantwortung gegenüber den Mitarbeitern Rechnung getragen und für deren Rückhalt gesorgt werden. Zurzeit sind die Mitarbeiter der Leitstelle stets Anlaufpunkt für Beschwerden und müssen sich hinsichtlich ihrer Entscheidungen rechtfertigen. Als Beispiel werden hier die Anfragen seitens der Krankenhäuser hinsichtlich der Bettenzuweisung oder Rückfragen von Führungsdiensten zur Disponierung genannt. Für den Bereich der Notrufabfrage soll dem Mitarbeiter ein Nachweis für seine Entscheidungen an die Hand gegeben werden. Damit verbunden ist der bisher nicht festgelegte Ermessensspielraum des Mitarbeiters und ein einheitlicher Qualitätsstandard, an denen sich sowohl bei der Ausbildung und Qualifikation zum Leitstellendisponenten als auch im Bereich des Beschwerdemanagements orientiert werden soll. Da insbesondere die Hemmschwelle seitens des Bürgers für Beschwerden in der Leitstelle gesunken ist, soll so eine einheitlichere Bewertung und Analyse von Beschwerden für den Bereich der Notrufabfrage möglich sein [30].

Die Intention ist, dass der Mitarbeiter durch die standardisierte Abfrage keinesfalls entmündigt, sondern unterstützt werden soll. Entsprechend vorgebrachte Bedenken von Mitarbeitern hinsichtlich der Einführung sollen gelegt werden und eine Akzeptanz des Systems geschaffen werden.

Diese Einstellung zeigt sich auch in der Qualifizierung und Ausbildung der Mitarbeiter. Wie bereits beschrieben wird der Ausbildung durch die standardisierte Abfrage ein einheitlicher Rahmen gegeben und der Schulungsaufwand ist tendenziell höher. Gleichzeitig wird weiterhin auf eine hohe Professionalität in Sachen Gesprächsführung gesetzt. Dies zeigt sich beispielsweise in einer jährlich zu besuchenden Pflichtfortbildung für Kommunikationstraining und Stressbewältigung. Da in der Leitstelle das

Sachbearbeiter-Prinzip zum Tragen kommt, wird weiterhin eine vollwertige Ausbildung zum Leitstellendisponenten durchgeführt. Nach § 28 (3) BHKG ist damit eine feuerwehrtechnische Führungsausbildung nötig. Die Erlangung dieser ist in der Regel mit einer längeren Tätigkeit im Brandschutz und auch im Rettungsdienst verbunden, womit auch ein gewisser Erfahrungsschatz einhergeht. Der Personalstamm setzt sich sowohl aus festen Mitarbeitern der Leitstelle als auch aus Poolmitarbeitern der Feuerwachen zusammen. Diese integrieren zwangsläufig ihren Erfahrungsschatz aus dem aktiven Einsatzdienst in diese Aufgabe. Zur Abwicklung eines sehr hohen Notrufaufkommens, beispielsweise bei Großflächenlagen, gibt es zudem ein Abkommen mit den Mitarbeitern der Feuerwache 1, die für solche Fälle explizit für die Aufgabe der Notrufannahme geschult sind [30].

Die Ausbildung beginnt zunächst mit fünf Probeschichten in der Leitstelle und einer Beurteilung dieser Schichten. Bei entsprechendem Einvernehmen erfolgt die Bewerbung für den dreiwöchigen Leitstellenlehrgang. Hier wird eine vollumfängliche Schulung zum Leitstellendisponenten vorgenommen, da zunächst im Sachbearbeiter-Prinzip gearbeitet wird und jeder Abfragende auch nachgelagerte Prozesse bedienen können muss. Beispielsweise wird neben der Notrufabfrage auch Wissen zur Zusammenarbeit mit anderen Leitstellen (Polizei, Wetterdienst, zentrale Anforderungsleitstelle Essen) vermittelt und ein erster Einstieg in die Führungsunterstützung (Arbeit ELW 2, Krisenstab) gegeben. Dem Lehrgang folgt eine Abrufung zu 18 Schichten in der Leitstelle, die wieder bewertet werden und mit einer Prüfung enden. Poolmitarbeiter verpflichten sich im Anschluss zu zehn Schichten pro Jahr.

3.4. Berliner Feuerwehr

Die Leitstelle der Berliner Feuerwehr setzt bereits seit vielen Jahren auf die standardisierte Notrufabfrage. Seit 2016 ist eine standardisierte Abfrage auch im Berliner Rettungsdienstgesetz §8 (1) RDG vorgeschrieben und wird entsprechend konsequent angewendet. Auf dieser Gesetzesgrundlage aufbauend sind die Prozesse rund um die standardisierte Notrufabfrage in einer Geschäftsanweisung geregelt, welche den Kernprozess der Notrufabfrage mit den zugehörigen Protokollen sowie zugehörige Führungs- und Unterstützungsprozesse festlegt [31], [32].

Hinsichtlich der Anwendung und der Arbeitsweise mit der nach wie vor genutzten Software *ProQA* hat die Berliner Feuerwehr inzwischen einige Erfahrungen gesammelt und befindet sich weiterhin in einem stetigen Verbesserungsprozess. Hierzu zählen beispielsweise die Anpassung des Bearbeitungsprinzips. Hier wird zurzeit vom Sachbearbeiter-Prinzip zunehmend auf das Calltaker-Dispatcher-Prinzip umgestellt, da nur so ein adäquates Arbeiten mit der standardisierten Notrufabfrage sinnvoll ist. Weiterhin ist die stetige Bewertung der Abfragecodes in Abstimmung mit dem ärztlichen Leiter Rettungsdienst nach §5b (2) Nr. 6 RDG ein immer wiederkehrender Prozess. Auch die Software selbst hat inzwischen einige der in Kapitel 2.3 beschriebenen Anpassung erfahren. Weiterhin unterliegen die Abfrageprotokolle einer ständigen Pflege und werden anhand der anerkannten Richtlinien (American Heart Association-Leitlinien) angepasst [31].

Verschiedene Gründe sprechen bei der Berliner Feuerwehr für die Nutzung einer softwaregestützten Lösung. Zwar existiert in Berlin keine gesetzliche Grundlage

hinsichtlich des Qualifizierungsgrades für Leitstellendisponenten, dennoch wird es zunehmend schwieriger, Personal für diese Aufgabe zu gewinnen. Aktuell sind tagsüber circa zehn Notrufabfrageplätze besetzt. Vor allem Notfallsanitäter werden eher im aktiven Rettungsdienst benötigt und stehen der Leitstelle damit nicht zur Verfügung [31].

Das Berufsbild des reinen Leitstellendisponenten wird zudem nicht als zukunftsfähiges Modell angesehen, da heute ein deutlich größerer Wunsch an möglichst abwechslungsreiche Arbeitsplätze oder häufigere Stellenwechsel vorherrscht. Dies führt dazu, dass Mitarbeiter nicht langfristig in der Leitstelle gehalten werden. Im Zuge der Trennung zwischen Calltaker und Dispatcher und der täglich sehr hohen Anzahl der zu bearbeitenden Notrufe, setzt die Berliner Feuerwehr insbesondere für die Calltaker auf einen hohen Personalstamm, der seine Schwerpunktkompetenz in der effizienten Abarbeitung von Telefonaten hat. Dazu werden sowohl zeitweise neu ausgebildete Brandmeister als auch externe Mitarbeiter als Calltaker herangezogen und ausgebildet. Um für diese Aufgabe bei der hohen Anzahl an Notrufen und der hohen Fluktuation eine gleichbleibende Effizienz und Qualität in der Abfrage zu gewährleisten, ist eine softwaregestützte Lösung mit klaren Vorgaben ein effizientes Mittel und ermöglicht eine verhältnismäßig schnelle Schulung [31]. Hinzu kommen Inhalte aus den Bereichen Reanimationstraining, Notruf-Fallsimulationen und Stressbewältigung. In diesem Zusammenhang ist herstellerseitig sowohl eine Zertifizierung für die richtige Nutzung des Systems, als auch eine zweijährliche Rezertifizierung über 36 Stunden nötig, die den sicheren Umgang mit dem System bescheinigt [32].

Mit der standardisierten Notrufabfrage will die Berliner Feuerwehr gleichzeitig auch ihrer Fürsorgepflicht gegenüber den Mitarbeitern nachkommen. Dies bezieht sich zum einen auf die Handlungssicherheit bei der Notrufabfrage als auch darauf, die mit den Notrufen einhergehende psychische Belastung gering zu halten. Durch die strikte Fragestellung soll eine professionelle Distanz zum Anrufer aufgebaut werden, sodass der Calltaker nicht Gefahr läuft, sich auf eine persönliche Ebene mit dem Anrufer zu begeben, die ihn im Anschluss psychisch belasten könnte [31].

Durch das System der standardisierten Abfrage ist zudem eine klare Regelung getroffen, in welchen Fällen Anrufer an den kassenärztlichen Notdienst verwiesen werden können, um so die wichtige Ressource Rettungsdienst für die eigentlichen Notfälle vorhalten zu können. Gleichzeitig kommt das System hier aber auch an seine Grenzen. Je geringer der Grad des Notrufs ist, desto schwieriger wird es, die adäquate Hauptbeschwerde zu identifizieren. Häufig enden diese Abfragen dann in der Weiterleitung an den kassenärztlichen Notdienst. Hier bedarf es dann Experten für medizinische Fälle ohne Notfallcharakter, um die Beschwerde genauer zu identifizieren und eine zielgerichtete Hilfe leisten zu können [31].

Mit der Einführung der Software ist die Berliner Feuerwehr außerdem nun in der Lage, Notrufgespräche im Rahmen des Qualitätsmanagements besser auszuwerten und damit auch einen besseren Nachweis im Falle von Beschwerden erbringen zu können. Dies war vorher aufgrund mangelnder Aufzeichnungen und Archivierung nur bedingt möglich und ist erst seit 2020 im §4 (2) RDG festgelegt. Durch das standardisierte System ist jedoch auch gleichzeitig der Eintritt von haftungsrelevanten Fällen bei Unterlassung möglich. Dies ist nämlich dann der Fall, wenn das Protokoll nicht entsprechend den Angaben des Anrufers oder anhand umgestellter Fragen abgearbeitet wird,

die aber trotzdem mit den vorgegebenen Antworten ins Verhältnis gebracht werden. Auch hier ermöglichen die vorgeschriebenen Qualitätsmanagement-Standards hinsichtlich der Auswertung von Notrufgesprächen eine Belegbarkeit solcher Fälle und möglicher Nachsteuerung [31].

Wie bereits beschrieben soll der Fokus des Calltakers auf der Identifikation von Notfällen liegen. Je nach Einstiegsqualifikation dauert die Ausbildung unterschiedlich lange und ist an die Ergänzung der noch zu erlangenden Fachkompetenz angelehnt. Beispielsweise wird jährlich ein Teil der bereits medizinisch vorgebildeten Brandmeister unmittelbar nach der Grundausbildung für sieben Monate in die Leitstelle abgeordnet und erhält hierzu eine 21-tägige Ausbildung (Protokoll Feuerwehr und Rettungsdienst, Einsatzleitsystem und Notrufssimulation) sowie eine entsprechende Einführung in die Leitstelle. Einsteiger ohne medizinische Vorbildung werden zunächst zum Rettungshelfer ausgebildet und im Anschluss in einem zehnwöchigen Lehrgang auf die Arbeit als Calltaker vorbereitet. Darin enthalten sind dann ebenfalls Protokoll- und Systemschulungen, Notrufsimulationen und Praktika [33].

Für die Aufgabe des Dispatchers setzt die Berliner Feuerwehr einen höheren Standard voraus. Hier besitzen die Mitarbeiter bereits umfangreichere Vorbildung und Erfahrungen aus den Bereichen Rettungsdienst und/oder Feuerwehr, welche dann in zwölf- bis 16-wöchigen Lehrgängen um den jeweils fehlenden Teil ergänzt werden. Hier werden Wachpraktika und umfangreiche Simulationsschulungen durchgeführt [33]. Mit dem deutlich ausgeprägteren Wissen liegt der Fokus des Dispatchers vor allem in den Bereichen Einsatzlenkung und Unterstützung, um nachgelagerte Prozesse adäquat umsetzen und steuern zu können und nicht primär in der Notrufabfrage [31].

3.5. Feuerwehr München

Die Feuerwehr München befindet sich aktuell in der Ausschreibung zu einem standardisierten Notrufabfragesystem. Eine im Jahr 2011 eingerichtete Arbeitsgruppe hatte zum damaligen Zeitpunkt die Einführung aus verschiedenen Gründen abgelehnt. Hauptsächlich waren die bis dato am Markt existierende Software und das dahinter liegende *AMPDS (Advanced Medical Priority Dispatch System)* zu stringent und unflexibel. Für solch ein streng vorgegebenes Abfragesystem ohne Hinterfragung und eigener Entscheidungsfreiheit waren die Leitstellendisponenten der Feuerwehr München die falsche Zielgruppe [34].

Inzwischen überwiegen jedoch die Vorteile, die die Einführung einer softwaregestützten Lösung nötig machen. Seit 2017 empfiehlt der Rettungsdienstausschuss des Landes Bayern die Abfrage nach einem strukturierten System mit vorgegebenem Frage-schema. Dem beigefügt ist ein entsprechender Abfragekatalog mit teils wörtlich zu stellenden, teils offenen Abfragen sowie zugehörigen Maßnahmen, wie beispielsweise die Telefonreanimation [35], die jedoch aktuell noch vom Calltaker eigenständig gestartet und angeleitet werden muss. Dieser Fragenablauf eignet sich jedoch nach den Erfahrungen der Feuerwehr München nicht für die praktische Anwendung in der Leitstelle. Fallanalysen zeigen, dass immer wieder wichtige Schlüsselfragen aus dem vorgegebenen Fragenschema vergessen werden oder nicht im vorgeschriebenen Wortlaut wiedergegeben werden. Weiterhin ist die Abfrage von relevanten Zusatzinformationen stark personenabhängig. Bei einem Personalstamm von circa 230 Mitarbeitern

ist es zudem schwierig, alle diesbezüglich anfallenden Fehler einzeln zu betrachten und ein adäquates Qualitätsmanagement durchzuführen. Hier soll ein standardisiertes System einen einheitlichen Konsens schaffen, der die Anzahl möglicher Fehler und die daran anknüpfenden Analysen verringert beziehungsweise besser auswertbar macht [34].

Weiterhin steht die Leitstelle in Personalkonkurrenz zu den Feuerwachen. Sowohl die Personalgewinnung für die Leitstelle als auch dieses langfristig zu halten, gestaltet sich diffizil. Daher werden in München bereits junge Brandmeister in die Leitstelle integriert und intern zu Calltakern ausgebildet, die neben dem Dienst auf der Feuerwache somit auch in der Leitstelle eingesetzt werden können. Durch den dadurch entstehenden größeren Personalstamm an Calltakern soll ein häufiger Wechsel möglich sein, um so die hohe Belastung, die mit der Annahme und Abarbeitung von Notrufen einhergeht, für den Einzelnen gering zu halten. Diese jungen Kollegen verfügen jedoch oft über weniger Erfahrung und Bauchgefühl. Eine Überbeschickung aufgrund einer vermeintlichen Notarztindikation oder eine Unterschätzung der Situation können hier die Folge sein und sollen in jedem Fall vermieden werden. Hier möchte die Feuerwehr München ihrer Fürsorgepflicht gegenüber dem Mitarbeiter hinsichtlich dessen Handlungssicherheit Rechnung tragen. Gleichzeitig kann mit einem standardisierten System dieser Einstieg in die Leitstelle nach einem einheitlichen System vereinfacht werden [34].

Hinsichtlich der Rechtssicherheit möchte die Feuerwehr München auch hier gegenüber ihren Mitarbeitern ihrer Fürsorgepflicht nachkommen. Aufgrund der vorher beschriebenen Empfehlung des Rettungsdienstausschusses Bayern, nach der an der Feuerweherschule in Geretsried ausgebildet wird, existiert in Bayern damit eine anerkannte Regel hinsichtlich der Notrufabfrage, die aber in der Praxis nur sehr schwer umsetzbar ist. Bei Abweichung von dieser Vorgabe kann dem Calltaker gegebenenfalls eher der Tatbestand der Fahrlässigkeit zur Last gelegt werden, als es bei einer offenen Abfrage der Fall ist. Zwar greift für den Tatbestand der Fahrlässigkeit dennoch zunächst die Amtshaftung, dieses Risiko soll jedoch trotzdem durch die standardisierte Abfrage ebenfalls reduziert werden [34].

Die Einführung einer softwaregestützten Lösung bedeutet für die Feuerwehr München zusätzlichen Aufwand, der nur über die Schaffung zusätzlicher Stellen geleistet werden kann. Zum einen erfordert bereits die Projektarbeit für die Einführung eines Systems viele Ressourcen, da beispielsweise in der Leistungsbeschreibung genau festgelegt werden muss, welche Anforderungen das System erfüllen soll. Im Weiteren unterliegt die Unterhaltung des Systems hinsichtlich des Qualitätsmanagements und der ständigen Evaluierung des Prozesses einer durchgehenden Betreuung. Ein Qualitätsmanagement für die Prozesse der Leitstelle wird so jedoch deutlich erleichtert. Weitergehend kann hier eine Schnittstelle zum Rettungsdienst geschaffen werden, um das Qualitätsmanagement der Leitstelle mit dem des Rettungsdienstes ins Verhältnis zu setzen. Hierfür müssen die verwendeten *NIDApads* für einen besseren Datenaustausch und eine bessere Nachvollziehbarkeit des Einsatzes mit dem Leitstellensystem verbunden werden [34].

Zusätzlich bedarf es eines enormen Schulungsaufwandes, alle Mitarbeiter in der Nutzung des Systems zu unterweisen. Dabei soll die Software sowie deren Einführung vor allem so gestaltet sein, dass sie von möglichst allen Mitarbeitern angenommen

wird, um einen höchstmöglichen Nutzungsgrad zu erreichen. Das System soll als Unterstützung für die Mitarbeiter und nicht als auferlegter Zwang verstanden werden [34].

Hinsichtlich der Ausbildung wird bei der Feuerwehr München zwischen dem Calltaker und dem Dispatcher stark differenziert. Während der Calltaker nach einem dreiwöchigen Kurs und einer zweiwöchigen Anleitungsphase unter Aufsicht erste Anrufe entgegennehmen darf, wird der Dispatcher sukzessive weiter qualifiziert. Für den Calltaker soll die Einführung eines standardisierten Systems sowohl Schulung als auch Einstieg in diese Aufgabe erleichtern. Hier wird zudem eine maximale Qualifikation (Gruppenführer und Rettungsassistent/Notfallsanitäter) nicht als zielführend erachtet, da diese insbesondere bei Anleitungen zur Hilfestellung eher dazu verleitet, zu professionelle und für den Laien nicht umsetzbare Maßnahmen anleiten zu wollen. Es wird dennoch nötig sein, dass der Calltaker auch Anrufe ohne Unterstützung durch das System abarbeiten muss, insbesondere in den Fällen, in denen keine direkte Kommunikation mit Betroffenen möglich ist. Werden Notrufe über Dritte, beispielsweise Rezeptionisten oder Pförtner, an die Leitstelle herangetragen, ist eine detaillierte Abfrage nach dem vorgegebenen Schema kaum zielführend, da die Fragen des Calltakers eventuell nur unzureichend oder gar nicht beantwortet werden können. Ähnliches gilt für Queranrufe zwischen Dienststellen und anderen Organisationen. Hier erfolgen gegebenenfalls Anrufe und Anforderungen, die so speziell sind, dass sie sich nicht durch das Abfrageschema bedienen lassen [34].

Vom Dispatcher wird ein noch höheres Maß an Expertise, insbesondere hinsichtlich der Strukturen der Feuerwehr erwartet. Gleichzeitig sind es auch nur die Dispatcher, die nach entsprechenden Fortbildungen gemäß §8 AVBayFwG den eigentlichen Lehrgang zum Leitstellendisponenten besuchen. Im Anschluss erfolgt eine weitere Einarbeitung in die Aufgabe bei der Feuerwehr München. Hier wird also weiter auf einen hohen Qualifizierungsgrad gesetzt, wobei die Aufgabe des Dispatchers damit allerdings losgelöst von einem standardisierten Abfragesystem zu betrachten ist [34].

4. Ergebnisse und Diskussion

Die Befragung der hier aufgeführten Feuerwehren zeigt, dass sich die standardisierte Notrufabfrage in den Leitstellen der großen Feuerwehren zunehmend etabliert. Dabei bringen standardisierte Systeme Vorteile zur Unterstützung des Abfrageprozesses mit. Die Kompetenzen und ein möglichst hoher Erfahrungsgrad des Mitarbeiters bleiben davon jedoch unberührt.

4.1. Mehrwert standardisierter Abfragesysteme

Die Einführung standardisierter Abfragesysteme ist eng mit dem sich verändernden Arbeitsumfeld in der Leitstelle verbunden. Die Erwartungshaltung und der Servicegedanke, der an die Leitstellen gestellt wird, sind gestiegen. Insbesondere die intensivere Betreuung von Anrufern sowie die Anleitung von Hilfsmaßnahmen sind inzwischen fester Bestandteil bei der Notrufabfrage. Damit einher geht eine niedriger werdende Hemmschwelle in der Gesellschaft, sich über eine vermeintlich nicht fachgerechte Behandlung zu beschweren. Dies führt dazu, dass die Arbeit des Disponenten und der Prozess der Notrufabfrage kritischer hinterfragt werden. Daraus resultiert der Handlungsbedarf, den Prozess der Notrufabfrage zu vereinheitlichen und transparenter zu gestalten.

Die bisher gesammelten Erfahrungen und durchgeführten Studien zeigen, dass die standardisierte Abfrage unter Berücksichtigung der in Kapitel 4.3 beschriebenen Rahmenbedingungen den Arbeitsprozess in der Leitstelle und den Mitarbeiter unterstützt. Die Abfrage wird vereinheitlicht und der Ermessensspielraum des Mitarbeiters klarer eingegrenzt. Sie schafft die Basis für eine personenunabhängige und nachvollziehbare Dispositionsentscheidung. Dies internalisiert auch die Schaffung klarer Regelungen für die Fälle, in denen der Anrufer zu Gunsten der Ressource Rettungsdienst an die kassenärztliche Vereinigung verwiesen wird. Gleichzeitig ermöglicht die standardisierte Notrufabfrage ein umfangreiches Qualitätsmanagement zur Bewertung des Prozesses.

Die standardisierte Abfrage kann dazu beitragen, die professionelle Distanz zum Anrufer beizubehalten. So kann eine Stressübertragung oder eine psychische Vereinnahmung des Disponenten vermeiden werden. Insbesondere im Fall der Anleitung von Hilfsmaßnahmen am Telefon bieten die angebotenen Softwarelösungen umfangreiche Unterstützung und können damit sowohl beim Disponenten als auch respektive beim Anrufer den Stress mindern.

Die Leitstelle befindet sich zunehmend in einem Spannungsfeld zwischen der Gewinnung von Mitarbeitern und der Erfüllung aller Anforderungen im Hinblick auf deren Qualifikation und Ausbildung. Um dem entgegenzuwirken, werden verstärkt jüngere oder sogar externe Mitarbeiter für die Arbeit als Calltaker angelernt. Damit einher geht in der Regel ein deutlich geringerer Erfahrungsschatz. Dieser ist auch durch eine standardisierte Notrufabfrage nicht zu kompensieren, ermöglicht jedoch den leichteren Einstieg in den Prozess der Notrufabfrage und kann zur Handlungssicherheit beitragen. Gleichzeitig ist sie ein Hilfsmittel, um bei hoher Fluktuation einer gleichbleibenden Effizienz und Qualität gerecht zu werden.

Dem gegenüber stehen die Vorteile der offenen Abfrage. Sie bietet dem Disponenten den größtmöglichen Handlungsspielraum, wodurch eine hohe Arbeitsplatzattraktivität geschaffen werden kann. Gleichzeitig generiert die offene Abfrage ein höheres Maß an Selbstreflexion und der Auseinandersetzung mit der eigenen Arbeit und trägt so zu einem regen Erfahrungsaustausch bei. Weiterhin muss die bessere Belegbarkeit von Dispositionsentscheidungen bei der standardisierten Notrufabfrage zur oft suggerierten Rechtssicherheit abgegrenzt werden. Ein Urteil aus 2017 zeigt, dass die standardisierte Notrufabfrage nicht zwangsläufig eine rechtssichere Dispositionsentscheidung gewährleistet [36].

4.2. Leistungsgrenzen von Notrufabfragesystemen

Trotz der Vorteile, die eine softwaregestützte Lösung bietet, gibt es Bereiche, in denen diese an ihre Grenzen stößt und nach wie vor die Kompetenzen des Disponenten notwendig sind. So resultiert die Stichhaltigkeit des Abfrageergebnisses aus den Informationen, die seitens des Anrufers gegeben werden. Wenn dieser sich nicht auf das Abfrageschema einlässt oder keine Informationen liefern kann, ist dessen Abarbeitung nicht zielgerichtet möglich. Hier können verschiedene Fälle unterschieden werden. Zunächst der Anrufer, der sich nicht auf das Abfrageschema einlässt, so dass kein zielgerichteter Dialog zustande kommt. Weiterhin der sogenannte „Third Person“-Anrufer, der zwar den Notruf nach außen tätigt, jedoch nicht unmittelbar am Ereignis beteiligt ist. Diese Abfragen enden beim Mangel an Informationen in einem unbekanntem Ergebnis und müssen individuell bewertet und beschickt werden. Umgekehrt ist es ein möglicher Überfluss an sich widersprechenden Informationen, aus denen sich kein klares Ergebnis ableiten lässt. Hier sind es insbesondere die Fälle mit geringem oder gar keinem Notfallcharakter, die für eine genauere Analyse an die kassenärztlichen Notdienste verwiesen werden. In allen Fällen muss die Situation selbstständig durch den Disponenten bewertet werden.

Der Extremfall ist ein Systemausfall, bei dem zwar das eigentliche Einsatzleitsystem funktionsfähig bleibt, die Software für die standardisierte Nachfrage jedoch inaktiv ist. Hier muss eine Abfrage weiterhin in Eigenregie durch den Disponenten durchgeführt werden. Die Verinnerlichung der Abfrageprotokolle durch eine intensive Nutzung der standardisierten Abfrage hat hier positiven Einfluss.

Ein generelles Problem sind sprachliche Barrieren. Zwar unterstützen die Softwarelösungen den Disponenten inzwischen mit Fremdsprachenmodulen, diese kompensieren jedoch keine unüberwindbaren sprachlichen Hürden, wie sie jedoch oftmals in den befragten Großstädten mit multikultureller Gesellschaft und internationalem Publikum anzutreffen sind. Hier ist im Zweifelsfall wieder die Entscheidungskompetenz des Mitarbeiters aufgrund nicht eindeutiger Abfrageergebnisse notwendig.

Im Fall der offenen Abfrage spielt besonders der Faktor Mensch eine Rolle. Die Grenzen des Disponenten sind stark von dessen Erfahrungsgrad und Ausbildung abhängig. Tendenziell wird ein erfahrener Disponent ähnliche Abfrageergebnisse in ähnlicher Qualität erzielen wie unter Zuhilfenahme einer softwaregestützten Lösung. Wie bereits beschrieben vollzieht sich hier jedoch ein Wandel hin zu einer höheren Fluktuation und Mitarbeitern mit einem deutlich geringeren Erfahrungsschatz. Das gleichzeitig immer größere Aufgabenspektrum mit der Feuerwehr als Generalist für jegliche Art von

Notfällen macht es anspruchsvoll, für alle Gegebenheiten die für die Notrufabfrage relevanten Aspekte präsent zu haben und zu erfragen. Gleichzeitig ist es für den Disponenten schwierig, bei einem hohen Anrufaufkommen unterschiedlichster Dringlichkeiten die Abfragen in der immer gleichen Qualität und Professionalität durchführen zu können. Die Grenzen des Disponenten sind damit eng mit den sich verändernden Arbeitsbedingungen in den Leitstellen verbunden.

4.3. Rahmenbedingungen für die jeweilige Form der Notrufabfrage

Damit ein standardisiertes System effektiv angewendet werden kann, müssen die nötigen Bedingungen dafür geschaffen werden. Dies beginnt mit dem Bearbeitungsprinzip. Um Alarmierungszeiten gering zu halten und gleichzeitig einen möglichst hohen Informationsgehalt erfragen zu können, ist die Arbeitsweise im Calltaker-Dispatcher-Prinzip unerlässlich. Insbesondere im Fall einer weitergehenden Betreuung des Anrufers ist die gleichzeitige Disponierung des Einsatzes im Sachbearbeiter-Prinzip nicht mehr möglich. Damit einher geht ein Anstieg der Gesprächszeiten, was jedoch nicht mit einer Verlängerung der Alarmierungszeiten gleichzusetzen ist. Es entsteht ein Mehrbedarf an Abfrageplätzen und Personal, da der Calltaker durch die Betreuung gebunden bleibt und weitere Notrufe in diesem Fall nicht angenommen werden können.

Weiterhin ist mit der Nutzung eines standardisierten Systems ein umfangreiches Qualitätsmanagement verbunden. Dies impliziert die regelmäßige Aufarbeitung von Notrufgesprächen hinsichtlich der fachgerechten Systemnutzung und der Gesprächsführung. Daran angelehnt müssen Feedbackgespräche für den Mitarbeiter und zur Systemverbesserung durchgeführt werden. Um die zielgerichtete Entsendung von Einsatzmitteln und das damit verbundene Ziel der Ressourcenschonung erreichen zu können, ist eine fortlaufende Evaluierung der Einsatzcodes und der dort hinterlegten Rettungsmittel in Abstimmung mit der ärztlichen Leitung notwendig. Hier liegt insbesondere in der Einführungsphase ein Schwerpunkt. Zukünftig muss zudem eine weitere Betrachtung im Hinblick auf das Berufsbild des Notfallsanitäters und dessen Handlungskompetenzen erfolgen. Mit der Erfüllung dieser Aufgaben ist die Schaffung mehrerer Stellen verbunden.

Für eine optimale Nutzung ist die Schaffung und Anbindung an die Schnittstellen anderer Systeme erforderlich. Neben der Anbindung an das Einsatzleitsystem zählt hierzu nach Möglichkeit auch eine Anbindung an digitalisierte Systeme im Rettungsdienst und im Brandschutz, um einen Abgleich zwischen Abfrageergebnis und tatsächlichem Lagebild machen zu können. Ergänzend können den Einsatzmitteln so im Fall von Voralarmierungen weitere relevante Abfrageinformation auf der Anfahrt zugespielt werden.

Im Zuge der Einführung einer standardisierten Notrufabfrage ist es besonders wichtig, den Mitarbeiter abzuholen und mit einzubeziehen. Um Akzeptanz und einen hohen Nutzungsgrad zu generieren, darf ein solches System nicht als Entmündigung oder Einschränkung verstanden werden. Vielmehr muss der unterstützende Faktor im Vordergrund stehen. Hierzu muss vorab eine umfassende Vorstellung des Programms, dessen Möglichkeiten und der Rolle des Mitarbeiters in diesem System erfolgen. Weiterhin muss dem Mitarbeiter die Möglichkeit gegeben werden, das System

mitzupflegen und den Prozess fortlaufend mitzugestalten, beispielsweise in Form eines Rückmelde- oder Vorschlagswesens. Daran schließt sich ein zusätzlicher Schulungsaufwand an. Hierbei ist nicht nur die Aus- und Fortbildung der Mitarbeiter, sondern auch die möglicher Multiplikatoren zu beachten.

Insbesondere im Fall von weniger erfahrenem Personal und den in Kapitel 4.2 beschriebenen Grenzfällen ist zudem die Mitwirkung von Dienstgruppenleitern, Notärzten oder anderen Personen mit entsprechender Entscheidungskompetenz und -Befugnis zur Regelung von Grenzfällen erforderlich.

Bei der offenen Abfrage müssen insgesamt weniger Rahmenbedingungen geschaffen werden, jedoch müssen zur Erreichung eines ähnlich einheitlichen Prozesses eigene Richtlinien und Maßstäbe festgelegt werden. Dies bedingt unter anderem ein Regelwerk zur Bewertung von Abfrageergebnissen sowie ein Fokus auf einen hohen Erfahrungsgrad bei der Mitarbeiterauswahl. Weiterhin ist für die Umsetzung einer eigenen strukturierten Gesprächsführung ein deutlich höherer Planungs- und Schulungsaufwand erforderlich. Ein wichtiger Punkt ist der Beurteilungskompetenz des Disponenten geschuldet. Dadurch, dass dieser selbst anhand der gegebenen Informationen Lagen und Krankheitsbilder einschätzen muss, um daraus die richtigen Alarmstichworte abzuleiten, muss dafür Sorge getragen werden, dass die Abfrage auch stets nach neuesten Richtlinien durchgeführt wird. Insbesondere für die medizinisch richtige Beurteilung ist hier die regelmäßige Teilnahme am Rettungsdienst erforderlich.

4.4. Die Rolle des Disponenten und seine Kompetenzen im Umfeld der standardisierten Notrufabfrage

Unabhängig von der Form der Notrufabfrage ist die Fach- und Sozialkompetenz des Mitarbeiters unverzichtbar. Dies wird auch im Hinblick auf die Ausbildungsmodelle der befragten Feuerwehren deutlich. Dabei spielt weniger die Nutzung der standardisierten Notrufabfrage als vielmehr das Bearbeitungsprinzip eine Rolle. Hier muss eine differenzierte Betrachtung von Calltaker und Dispatcher vorgenommen werden.

Eine Softwarelösung ist eine Unterstützung für die Aufgabe des Calltakers. Das heißt, dass dieser trotzdem weiterhin bestimmte Schlüsselkompetenzen und Qualifikationen mitbringen muss, da die mit der Notrufabfrage zusammenhängenden Faktoren nicht durch eine Software allein bedient werden können. Hierzu zählen insbesondere Kommunikationsstärke sowie ein hohes Maß an Empathie und Sozialkompetenz. Dies sind zum einen Fähigkeiten, die zwar im Zuge der Ausbildung vertieft werden, aber vor allem grundlegend beim Mitarbeiter ausgeprägt sein müssen, da es beim Prozess der Notrufabfrage trotz fortschreitender Technisierung weiterhin um den Umgang mit Menschen geht. Ein Fehlen dieser Kompetenzen im Notrufgespräch ist bereits von Gerichten zu Lasten von Disponenten ausgelegt worden [37].

In diesem Zusammenhang muss ein Schwerpunkt auf der Fähigkeit und dem Training des Zuhörens bei der gleichzeitigen Verarbeitung von Informationen liegen. Andernfalls führt beispielsweise eine erneute Fragestellung trotz bereits gegebener Informationen zu einer unnötigen Verlängerung der Abfrage. Hier spielt auch die Wahrnehmung weiterer Faktoren wie beispielsweise von Umgebungsgeräuschen zur Bewertung der Situation eine wichtige Rolle.

Ein besonderes Augenmerk liegt zudem auf der Belastbarkeit des Calltakers. Er muss mit Stress, sowohl aufgrund der hohen Taktung eingehender Anrufe als auch durch den Anrufer, umgehen können. Hinzu kommt eine hohe Frustrationstoleranz im Hinblick auf Anrufmissbrauch oder nicht erfolgreiche Telefonreanimationen. Unabhängig der Form der Notrufabfrage müssen Strukturen geschaffen und Methoden an die Hand gegeben werden, die es zudem ermöglichen, diese Belastungen zu verarbeiten.

Hinzu kommen notwendige Grundkompetenzen sowohl für medizinische als auch für feuerwehrtechnische Belange. Diese sind zum einen für den richtigen Umgang mit der Software, zum anderen auch für die Ausübung des eigenen Ermessensspielraumes notwendig. Zudem müssen diese Fachkompetenzen so ausgeprägt sein, dass die Hauptbeschwerde auch bei einem Systemausfall selbstständig ausgemacht und richtig beschickt werden kann. Das in Kapitel 4.1 beschriebene Gerichtsurteil zur rechtssicheren Dispositionsentscheidung bestärkt diesen Anspruch.

Dennoch ist eine maximale Qualifizierung nicht zielführend, da sie einerseits eine zu große Hürde für den Einstieg in die Leitstelle darstellt und damit den Bewerberkreis zu sehr einschränkt. Andererseits ist sie für die Arbeit der Notrufannahme und die Anleitung von Hilfsmaßnahmen mit Unterstützung der Software nicht notwendig.

Aufbauend darauf ergibt sich für die Arbeit des Dispatchers ein höherer Anspruch an dessen Kompetenzen. Hier liegt der Fokus vor allem in der Lenkung der nachgelagerten Prozesse und muss daher losgelöst von der standardisierten Notrufabfrage betrachtet werden. Insbesondere für die nach FwDV 100 beschriebene Aufgabe der Leitstelle als rückwärtige Führungseinrichtung muss für den Dispatcher sowohl der Anspruch an die Einstiegsqualifikation als auch an den Kompetenz- und Erfahrungsgrad höher bemessen werden. Hier kommen nötige Führungsqualifikationen sowie umfangreiche Kenntnisse über die Strukturen und Arbeitsweise, wie beispielsweise Standardeinsatzregeln, zum Tragen. Weiterhin muss der Dispatcher eher mit der Abarbeitung gleichzeitiger Aufgaben umgehen können. Während der Calltaker in der Regel Notrufe nacheinander abarbeitet, muss der Dispatcher in der Lage sein, mehrere laufende Einsätze gleichzeitig zu disponieren.

Vor diesem Hintergrund muss die Arbeit in der Leitstelle im Hinblick auf das in Kapitel 2.5 beschriebene Berufsbild des Disponenten differenzierter betrachtet und hinsichtlich anderer Arbeitsabläufe in der Leitstelle neu bewertet werden. Dazu sollten insbesondere die bei den Feuerwehren bewährten Ausbildungsmodelle für Calltaker und Dispatcher mit einbezogen werden. Damit verbunden ist auch eine neue Betrachtung der gesetzlich beschriebenen Einstiegsqualifikationen für Mitarbeiter in Leitstellen.

5. Fazit und Ausblick

Standardisierte Abfragesysteme etablieren sich zunehmend in den Leitstellen. Hauptgründe für die Nutzung sind die Notwendigkeit einer stärkeren Fokussierung des Abfrageprozesses sowie starke Veränderungen in der Personalstruktur. Letztere ist stark mit der vermeintlich fehlenden Arbeitsplatzattraktivität in der Leitstelle und dem Mangel an geeigneten Bewerbern verbunden. Die standardisierte Notrufabfrage muss dabei als Unterstützung sowohl für den eigentlichen Prozess als auch für den Mitarbeiter und die an ihn gestellten Anforderungen verstanden werden.

Die Einführung einer standardisierten Abfrage erfordert neben einer entsprechenden Neubewertung hinsichtlich der inzwischen vorangeschrittenen Weiterentwicklung der Systeme und deren Möglichkeiten auch die Schaffung einer Reihe von Rahmenbedingungen. Hierzu zählen beispielsweise die Anpassung von Arbeitsweisen, die feste Etablierung eines Qualitätsmanagements und die mit diesen Aspekten verbundene Schaffung von Stellen. Elementar sind die Einbindung des Mitarbeiters in diesen Prozess und dessen Rolle in diesem Arbeitsumfeld. Weiterhin unterliegt ein solches System einer ständigen Pflege.

Die in der Einleitung gestellte Frage muss deutlich verneint werden. Die Nutzung der standardisierten Notrufabfrage ersetzt nicht den Mitarbeiter und seine Kompetenzen bei der Notrufannahme. Trotz der Unterstützung durch ein standardisiertes System sind weiterhin Fachkompetenz zur Ausübung des Ermessensspielraumes und vor allem ein hohes Maß an Kommunikationsfähigkeit und Sozialkompetenz notwendig. Insbesondere im Hinblick auf die Aufgabentrennung von Calltaker und Dispatcher sind die Anforderungen und das Berufsbild differenziert und losgelöst von der standardisierten Notrufabfrage zu betrachten.

Die standardisierte Notrufabfrage stellt den Stand der Technik dar. Im Zuge der fortschreitenden Digitalisierung werden derartige Systeme in Zukunft weiterentwickelt und ausgebaut werden. Hierzu zählen beispielsweise die Integration von Notruf-Apps, Möglichkeiten zur Verarbeitung von Gebärdensprache oder die Situationsanalyse anhand von Hintergrundgeräuschen. Erste Systeme, wie beispielsweise die Software *Audia* der Firma *Corti* versuchen, diese Möglichkeiten der Wahrnehmungen zu vereinen. Derartige Lösungen und ihre Anwendbarkeit werden ebenfalls untersucht werden müssen.

Losgelöst von der Nutzung unterstützender Systeme in den Leitstellen muss aber vor allem das Problem der vermeintlich fehlenden Arbeitsplatzattraktivität in der Leitstelle genauer untersucht werden. Es müssen Ursachen und Lösungen gefunden werden, um einen kontinuierlichen Zugang von qualifiziertem Personal sicherzustellen.

Literaturverzeichnis

- [1] B. Mayr, „Strukturierte bzw. standardisierte Notrufabfrage“, *Notfall + Rettungsmedizin*, Nr. 23, S. 505–512, Nov. 2020, doi: <https://doi.org/10.1007/s10049-020-00733-4>.
- [2] S. Kappus, „SMAP – Standardisierte medizinische Notrufabfrage in der Rettungsleitstelle der Feuerwehr Hamburg“, *Notfall + Rettungsmedizin*, Nr. 13, S. 789–794, Jan. 2010, doi: [10.1007/s10049-010-1343-6](https://doi.org/10.1007/s10049-010-1343-6).
- [3] NoraTec GmbH, Okt. 10, 2021. <https://www.noratec-gmbh.com>
- [4] NOAS GmbH, Okt. 10, 2021. <https://www.noas-gmbh.com>
- [5] K. Wahl, „NOAS'-Forum 2019 in München: die Entwicklung und die Neuerungen des standardisierten Notrufabfragesystems ‚NOAS+‘“, *Brandschutz*, Nr. 11, S. 943–945, 2019.
- [6] T. Luiz, H. Marung, G. Pollach, und A. Hackstein, „Implementierungsgrad der strukturierten Notrufabfrage in deutschen Leitstellen und Auswirkungen ihrer Einführung“, *Der Anaesthetist*, Nr. 68, S. 282–293, Mai 2019, doi: [10.1007/s00101-019-0570-6](https://doi.org/10.1007/s00101-019-0570-6).
- [7] F. Erbacher, „Allgemeine Infos zur standardisierten bzw. strukturierten Notrufabfrage in Deutschland“, Interview, Okt. 12, 2021.
- [8] S. Wenderoth, „70 Jahre Rettungsdienst der Feuerwehr Hamburg“, *Brandschutz*, Nr. 4, S. 246–256, 2016.
- [9] European Resuscitation Council, Hrsg., „Kurzfassung“, *Notfall + Rettungsmedizin*, Nr. 24, S. 274–345, Juni 2021.
- [10] B. Studer, P. Rohner, und G. Bildstein, „Notrufnavigator: Das individuell strukturierte Abfragesystem“, *BOS-LEITSTELLE AKTUELL*, Nr. 3, S. 15–17, Aug. 2014.
- [11] M. Hottas, „Programme der strukturierten bzw. standardisierten Notrufabfrage“, Telefoninterview, Okt. 13, 2021.
- [12] G. Bildstein, C. Redelsteiner, und P. Imboden, „Leitstellendisposition und deren Qualitätsbewertung“, *Notfall + Rettungsmedizin*, Nr. 23, S. 513–522, Nov. 2020, doi: [10.1007/s10049-020-00737-0](https://doi.org/10.1007/s10049-020-00737-0).
- [13] S. Sellin, „Der Einfluss einer standardisierten Notrufabfrage auf die Struktur des Notrufgesprächs und die Dispositionsqualität bei Fällen von Herz-Kreislauf-Stillstand“, Medizinischen Fakultät Charité – Universitätsmedizin Berlin, Berlin, 2011.
- [14] R. Haldenwang, „Wir arbeiten doch alle gleich: Ein Neustart mit strukturierter Notrufabfrage“, *BOS-LEITSTELLE AKTUELL*, Nr. 3, S. 21–23, Aug. 2014.
- [15] Dr. W. Götze, M. Schättin, und G. Bildstein, „Disponent Notrufzentrale: Ein Berufsbild entwickelt sich“, *BOS-LEITSTELLE AKTUELL*, Nr. 3, S. 18–20, Aug. 2014.

- [16] Dr. C. Ebersperger, „Berufsbild Leitstellendisponent - alles bleibt anders?“, gehalten auf der 4. Symposium Leitstelle aktuell, Bremerhaven, Mai 2016.
- [17] Arbeitsgruppe Leitstellenqualifikation in NRW, „Ausbildung von Leitstellenpersonal zum Erwerb von notfallmedizinischen Kompetenzen für die Tätigkeiten in einer einheitlichen Leitstelle für den Brandschutz, die Hilfeleistung, den Katastrophenschutz und den Rettungsdienst gemäß § 8 Absatz 1 Satz 4 RettG NRW“, Curriculum.
- [18] Fachausschuss Leitstellen und Digitalisierung der deutschen Feuerwehren, „Qualifikationsanforderungen für Leitstellenpersonal Integrierter Leitstellen (ILS) für Feuerwehr, Rettungsdienst und Katastrophenschutz“. März 2019.
- [19] Deutscher Berufsverband Rettungsdienst e.V., „Zukünftige Qualifizierung von Leitstellendisponenten“, Positionspapier, Mai 2013.
- [20] M. Sieling, „Entwicklung der standardisierten Notrufabfrage in der Rettungsleitstelle der Feuerwehr Hamburg“, Telefoninterview, Okt. 21, 2021.
- [21] E. Hinrichs, „Standardisierte Notrufabfrage in der Rettungsleitstelle der Feuerwehr Hamburg“, Telefoninterview, Okt. 08, 2021.
- [22] M. Stache, „Standardisierte Notrufabfrage bei der Feuerwehr Hamburg aus Sicht des QM“, Telefoninterview, Nov. 16, 2021.
- [23] T. Keller, „Standardisierte Notrufabfrage: Die Hamburger Lösung“, *BOS-LEITSTELLE AKTUELL*, Nr. 3, S. 28–31, Aug. 2014.
- [24] M. Sieling, „Stundenpläne Calltaker und Junior Dispatcher Feuerwehr Hamburg“. Dez. 07, 2021.
- [25] M. Will, „Notrufabfrage in der Leitstelle der Feuerwehr Frankfurt“, Interview, Okt. 12, 2021.
- [26] T. Pflüger, „Notrufabfrage in der Leitstelle der Feuerwehr Frankfurt insbesondere im Hinblick auf QM-Aspekte“, Interview, Okt. 19, 2021.
- [27] J. Kern, „Ausbildung Leitstellendisponenten bei der Feuerwehr Frankfurt“, Interview, Okt. 13, 2021.
- [28] T. Gehrmann, „Einweisungskonzept Abfrageschema Poolbeamte mit RS-Qualifikation“. März 29, 2019.
- [29] Hessische Landesfeuerweherschule, Hrsg., „Ausbildungskonzept für Einsatzbearbeiter in Hessen“. Juni 15, 2018.
- [30] G. Bürschgens, „Einführung standardisierter Notrufabfrage bei der Feuerwehr Düsseldorf“, Telefoninterview, Nov. 18, 2021.
- [31] P. Brettschneider, „Standardisierte Notrufabfrage bei der Berliner Feuerwehr“, Skype-Meeting, Nov. 03, 2021.
- [32] Berliner Feuerwehr, *Geschäftsanweisung SE EL 18/2020 - Standardisierte Notrufabfrage*. 2020.

- [33] U. Mittmann, „Übersicht Ausbildungslehrgänge Leitstelle Berliner Feuerwehr“, Nov. 19, 2021.
- [34] A. Boden, „Einführung der standardisierten Notrufabfrage in der Leitstelle der Feuerwehr München“, Webex-Meeting, Okt. 21, 2021.
- [35] Rettungsdienstausschuss Bayern, *Strukturierte Notrufabfrage - Entwicklung einer einheitlichen Schulungsunterlage zur strukturierten Abfrage eines medizinischen Notrufs in den ILS Bayern*. 2017.
- [36] Kammergericht Berlin 20. Zivilsenat, Aktenzeichen 20 U 147/16, *Amtshaftung: Pflicht einer Rettungsleitstelle zur Entsendung auch eines Notarztwagens bei einer Notfallindikation; Beweislastumkehr*. 2017.
- [37] Verwaltungsgericht Meiningen, Aktenzeichen 6 D 60005/05 Me, *Disziplinarverfahren*. 2006.

Anhang – Kontaktliste

Berliner Feuerwehr

Paul Brettschneider	Leiter QM-Notruf	paul.brettschneider@berliner-feuerwehr.de
Uwe Mittmann	Leiter Aus- und Fortbildung	uwe.mittmann@berliner-feuerwehr.de

Feuerwehr Düsseldorf

Guido Bürschgens	Leiter Leitstelle	guido.buerschgens@duesseldorf.de
------------------	-------------------	----------------------------------

NoraTec GmbH

Matthias Hottas	Trainer NoraTec GmbH	hottas@noratec-gmbh.com
-----------------	----------------------	-------------------------

Feuerwehr Frankfurt a.M.

Florian Erbacher	Abteilungsleiter IuK	florian.erbacher@stadt-frankfurt.de
Michael Will	Administration ZLST	michael.will@stadt-frankfurt.de
Jürgen Kern	Ausbilder Leitstelle	jürgen.kern@stadt-frankfurt.de
Tobias Pflüger	SGL Zentrale Leitstelle	tobias.pflueger@stadt-frankfurt.de

Feuerwehr Hamburg

Eiko Hinrichs	Dienstgruppenleiter Leitstelle	eiko.hinrichs@feuerwehr.hamburg.de
Malte Sieling	Leitstellenausbildung und Trainer NoraTec GmbH	malte.sieling@feuerwehr.hamburg.de
Michael Stache	Abschnittsleiter QM-Notrufabfrage	michael.stache@feuerwehr.hamburg.de

Feuerwehr München

Andreas Boden	Teamleiter QM, Datenoutput und Analyse	andreas.boden@muenchen.de
---------------	--	---------------------------

Eidesstattliche Erklärung

Hiermit versichere ich, Tobias Wissen, die vorliegende Arbeit selbständig, ohne fremde Hilfe und ohne Benutzung anderer als der von mir angegebenen Quellen angefertigt zu haben. Alle aus fremden Quellen direkt oder indirekt übernommenen Gedanken sind als solche gekennzeichnet.

Die Arbeit wurde noch keiner Prüfungsbehörde in gleicher oder ähnlicher Form vorgelegt.

Münster, den 21.12.2021

Tobias Wissen