



Rafael Trautmann
Melanie Reuter-Oppermann
Jens Christiansen

PSAP-G-ONE

Eine explorativ-deskriptive Studie
über Leitstellen der nichtpolizeilichen
Gefahrenabwehr in der Bundesrepublik
Deutschland

Eine Studie der Deutschen Gesellschaft für Rettungswissenschaften e.V.



STUDIE

PSAP-G-ONE

Eine explorativ-deskriptive Studie
über Leitstellen der nichtpolizeilichen
Gefahrenabwehr in der Bundesrepublik
Deutschland

Autoren:

Rafael Trautmann

Dr.-Ing. Melanie Reuter-Oppermann

Jens Christiansen, M. Sc.

Herausgeber:

Deutsche Gesellschaft für Rettungswissenschaften e.V. (DGRe)

Weststr. 6

52074 Aachen

www.dgre.org

kontakt@dgre.org

Unter weiterer Mitwirkung von (in alphabetischer Reihenfolge):

Dipl. Biol. Hanna Grönheim

Dominik Martus, B.Sc.

Dr. med. Stephan Müller-Botz

Christoph Scherer, M.A.

Buchlayout und Umschlaggestaltung:

Ina Katzemann

www.katzemann.de, post@katzemann.de

Zitiervorschlag:

Trautmann, R., Reuter-Oppermann, M., Christiansen, J. (2022): PSAP-G-ONE.

Eine explorativ-deskriptive Studie über Leitstellen der nichtpolizeilichen

Gefahrenabwehr in der Bundesrepublik Deutschland. Deutsche Gesellschaft für

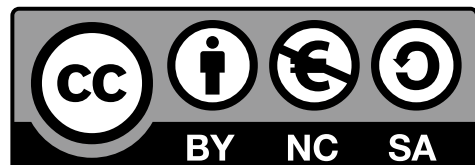
Rettungswissenschaften, Aachen.

Druckerei:

FLYERALARM GmbH, Alfred-Nobel-Str. 18, 97080 Würzburg

Interessenskonflikt:

Die Autoren geben an, keinen Interessenskonflikt zu haben. Die Technische Universität Darmstadt übernahm die Kosten für die Vervielfältigung der Studie.



<http://creativecommons.org>

1. Auflage 2022

ISBN (digitale Version): 978-3-9822389-2-0

ISBN (gedruckte Version): 978-3-9822389-3-7

GRUSSWORT

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

die vor Ihnen liegende Studie beleuchtet erstmalig in einer nie dagewesenen Komplexität die aktuelle Situation der „Leitstellen der Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben“ (BOS) in unserem Lande. Neben einer umfassenden Bestandsaufnahme werden auf der Basis empirisch erhobener Daten vor allem Vorschläge zur Verbesserung der nicht immer optimalen Rahmenbedingungen entwickelt. Es soll betont werden, dass dankenswerter Weise auch Disponenten*innen und Führungskräfte befragt und deren Hinweise berücksichtigt wurden. Insbesondere gilt es nun gemeinsam die darauf basierenden Handlungsempfehlungen aktiv anzugehen und umzusetzen. Wenn es uns allen gelingt, die Bereiche Organisation, Finanzierung und Gesetzgebung zu optimieren, werden wir auf diesem Wege sowohl die Zufriedenheit der Mitarbeitenden als auch die Leistungsfähigkeit unserer Leitstellen zugunsten der Patienten und der uns anvertrauten Einsatzkräfte verbessern. Daran kann aus Sicht des „Fachverbandes Leitstellen e.V.“ kein Zweifel bestehen.

Glücksburg, den 16.03.2022

Achim Hackstein

(Vorsitzender Fachverband Leitstellen e.V.)

DANKSAGUNG

Liebe:r Leser:in,

vor Ihnen liegt nun die zweite wissenschaftliche Publikation der Deutschen Gesellschaft für Rettungswissenschaften e. V.. Und wie bereits die erste, widmet sich auch diese Forschung einem ausgesprochen kritischen Aspekt in unserem Rettungsdienstsystem.

Die Leitstellenwelt in Deutschland ist noch weitestgehend unerforscht, es gibt noch nicht mal verlässliche Daten, Zahlen und Fakten über deren Anzahl und Strukturen. Umso wichtiger, dass sich das Forschungsteam rund um Rafael Trautmann sich dieser und weiterer Fragestellungen angenommen hat.

Wie auch bei nahezu allen anderen Projekten der DGRe, betreten wir mit dieser Studie Neuland. Ebenfalls wie in allen anderen Tätigkeitsbereichen der DGRe erfolgte die Durchführung der Studie rein durch ehrenamtliches Engagement aller Beteiligten. Diesem Umstand geschuldet, empfinde ich größten Respekt und Dankbarkeit für die hier geleistete Arbeit. Konkret Danke ich dem Autor:innenteam Rafael Trautmann, Jens Christiansen und Melanie Reuter-Oppermann für ihr herausragendes Engagement bei der Erstellung PSAP-G-One sowie Hanna Grönheim, Dominik Martus, Stephan Müller-Botz und Christoph Scherer, die als internes Peer-Review-Gremium tätig waren.

Zum Schluss möchte ich es aber auch nicht versäumen, allen Befragungsteilnehmenden, ob Leitstellenleitungen oder Disponent:innen, für die Teilnahme zu danken. Ohne Sie wäre diese Studie nicht möglich gewesen.

Viele Grüße

Thomas Hofmann

AUTOREN



Rafael Trautmann,

Jahrgang 1976, ist Feuerwehrbeamter im gehobenen feuerwehrtechnischen Dienst. Derzeit ist er in der Stabsstelle „Standardisierte Notrufabfrage, Kommunikation und Simulation“ der Gemeinsamen Integrierten Regionalleitstelle Solingen-Wuppertal, in Wuppertal (NW) tätig. Seine rettungsdienstliche Laufbahn begann er Anfang der 1990´er, seit 1998 ist er Feuerwehrbeamter. Mit seinen mehr als 15 Jahren praktischer Leitstellen-Erfahrung in unterschiedlichen Leitstellen und unterschiedlichen Funktionen ist er in der AG Leitstelle der Experte für die operative Leitstellenarbeit und die Themen Kommunikation und standardisierte/strukturierte Notrufabfrage. Freiberuflich ist er als Kommunikations- und Simulationstrainer für die Themen „spezielle Kommunikation im Notrufdialog“ und „CRM“ überregional tätig. Die AG Leitstelle wurde auf Grund seiner Initiative gegründet, er ist der Sprecher der Arbeitsgruppe.



Melanie Reuter-Oppermann,

ist wissenschaftliche Mitarbeiterin am Fachgebiet Wirtschaftsinformatik der Technischen Universität Darmstadt. 2017 hat Sie im Bereich Operations Research zum Thema Rettungsdienstlogistik und -planung am Karlsruher Institut für Technologie promoviert. Seit 2010 forscht Sie zu verschiedenen Themen in den Bereichen Leitstelle und Rettungsdienst, zum Beispiel auch zum Einsatz von Methoden der Künstlichen Intelligenz. Sie ist Sprecherin des wissenschaftlichen Beirats der DGR, stellvertretende Sprecherin der AG Leitstelle und Ko-Leiterin der AG „Künstliche Intelligenz und maschinelles Lernen in Leitstellen“ im Fachverband Leitstelle.

Jens Christiansen,

Jahrgang 1976, ist Dipl.-Ing. (FH) Elektrotechnik/Nachrichtentechnik und M.Sc. Medizinische Physik. Er ist in der AG Leitstelle der Experte für Leitstellentechnik und Digitalfunk. Nebenberuflich war er über zehn Jahre im Rettungsdienst tätig, seit 1994 ist er Mitglied einer freiwilligen Feuerwehr, dort u.a. als Kreisausbilder, stellv. Stadtbrandinspektor und Kreisbrandmeister aktiv. Er ist seit mehr als 15 Jahren im Bereich Digitalfunk und Leitstellen tätig. Derzeit ist er Geschäftsführer und Gesellschafter des Ingenieurbüros für Leitstellentechnik IDH-consult GmbH. Er wirkt in mehreren Gremien zu LuK und Leitstellen mit.



DIE DGRE

Die Deutsche Gesellschaft für Rettungswissenschaften (DGRe) wurde 2019 gegründet, um die Forschungskapazitäten und -aktivitäten innerhalb der Rettungswissenschaften und deren Bezugswissenschaften zu entwickeln und zu vergrößern.

Wir tun dies als Personen aus der Praxis, Wissenschaft und Forschung für die Praxis.

Wir tun dies, um die rettungsdienstliche Patientenversorgung (Prä-/Extraklinik und Leitstelle) und die Berufsbilder "Notfallsanitäter:in" und das sich entwickelnde Berufsbild "Leitstellendisponent:in" sowie das Arbeitsumfeld evidenzbasiert weiterzuentwickeln und zu verbessern.

Wir tun dies durch Kooperationen, Bildung, Engagement, Information sowie eigene Forschung in und um den Rettungsdienst herum.

Dazu entwickeln wir ein Netzwerk aus Hochschulen, Forschenden, Lehrenden, Leitenden und Notfallsanitäter:innen/Leitstellendisponent:innen, um eine nachhaltige und wirkungsvolle Etablierung der Rettungswissenschaften als (umfassendes) Fundament der rettungsdienstlichen Tätigkeit zu ermöglichen.

Konkretes Ziel ist es hierbei, neues Wissen entstehen zu lassen, dieses zu sammeln und auf verschiedenen Wegen den Notfallsanitäter:innen zur Verfügung zu stellen. Die Rettungswissenschaft ist als wissenschaftlicher Arm der Notfallsanitätätigkeit zu verstehen und ist im englischsprachigen Raum als „Paramedicine“ oder „Paramedic Science“ bekannt. Sie ist eine Symbiose aus Notfallmedizin, Gesundheitswissenschaften und öffentlicher Sicherheit. Darüber hinaus beschäftigen sich die Rettungswissenschaften auch mit Themen der Bezugswissenschaften wie beispielsweise Medizin, Mathematik, Statistik, Operations Research, Psychologie, Medizintechnik, Erwachsenenbildung, Kommunikation, Management und Versorgungsforschung.

Die DGRe setzt sich für die Anerkennung der Rettungswissenschaften als etablierte Wissenschaftsdisziplin im deutschsprachigen Raum ein und unterstützt damit Notfallsanitäter:innen in ihrer dem stetigen Wandel unterliegenden, komplexen, emanzipierten und umfangreichen Tätigkeit.

ABSTRACT

Wichtigste Aufgabe der 232 integrierten Leitstellen in Deutschland ist die Bearbeitung von Notrufen und die Disposition von Rettungsmitteln. Dies geschieht häufig unter hohem Zeitdruck, oftmals auf Basis von unvollständigen oder unklaren Informationen und mit nur begrenzt verfügbaren Ressourcen. Aktuelle Entwicklungen, nicht zuletzt verstärkt durch die Corona-Pandemie, erhöhen den Druck auf Rettungsdienst und Leitstellen und machen eine effiziente Nutzung vorhandener Ressourcen zwingend notwendig. Bisher existieren in der deutschsprachigen Literatur nur wenige wissenschaftliche Veröffentlichungen, die sich mit den Leitstellen beschäftigen. Die vorliegende Studie „PSAP-G-ONE“ ist die erste ihrer Art, in welcher alle deutschen Leitstellen auf der organisatorischen Ebene sowie die Leitstellendisponent:innen aller integrierten Leitstellen in Deutschland zur Teilnahme an Online-Umfragen aufgefordert wurden. Vor allem die Antworten der Leitstellenmitarbeiter:innen machen deutlich, dass in personeller, organisatorischer, rechtlicher und technischer Hinsicht Verbesserungen notwendig sind. Dazu werden eine Reihe von konkreten Handlungsvorschlägen entwickelt.

Handling emergency calls and dispatching ambulances and other resources are the most important tasks of the 232 integrated coordination centres in Germany. This often happens under great time pressure, on the basis of incomplete or unclear information and with only limited available resources. Current developments, not least intensified by the COVID pandemic, are increasing the pressure on emergency services and coordination centres and are making efficient use of existing resources imperative. So far, there are only a few scientific publications from Germany that address coordination centres. The present study "PSAP-G-ONE" is the first of its kind in which all German integrated coordination centres at the organisational level together with their dispatchers were asked to participate in online surveys. The answers show the necessity of improvements in terms of personnel, organisation, legal and technical aspects. To this end, a set of proposals for action are developed.

INHALT

GRUSSWORT	IV
DANKSAGUNG	V
AUTOREN	VI
DIE DGRE	VIII
ABSTRACT	IX
ABKÜRZUNGEN	XII
EINLEITUNG	2
LITERATURÜBERBLICK	6
ZIELSETZUNG	8
METHODIK	8
BEGRIFFSERKLÄRUNGEN	10
ERGEBNISSE	24
Teil A: Befragung der Leitstellendisponent:innen	24
Allgemeine und persönliche Angaben der Leitstellendisponent:innen	24
Aus- und Fortbildung	39
Standardisierte/strukturierte Notrufabfrage	47
Teil B: Befragung der Leitstellenleitungen	53

Allgemeine Daten der Leitstellenleitungen	53
Führung in der Leitstelle und standardisierte/strukturierte Notrufabfrage (s/sNA)	61
Teil C: Allgemeiner Teil	72
Gliederung des Bundesgebietes und Organisationsformen von Leitstellen	72
Betrachtung der Leitstellen - quantitativ	76
Grund-Qualifikationen und Ausbildungsdauern	80
Hilfsfristen und Notrufabfrage	95
DISKUSSION UND FAZIT	99
QUELLENVERZEICHNIS	106
TABELLENVERZEICHNIS	109
ABBILDUNGSVERZEICHNIS	110
ANLAGE A - Alle LtS sortiert nach Einwohnerzahl	111
ANLAGE B - Alle LtS sortiert nach Einwohnerdichte	120
ANLAGE C - Alle LtS sortiert nach Gebietsgröße	127
ANLAGE D - Alle LtS sortiert nach Anteil Bevölkerung >65 Jahre	134
ANLAGE E - Alle BF-Leitstellen sortiert nach Einwohnerzahl	141
ANLAGE F - Alle Kreisleitstellen sortiert nach Einwohnerzahl	143
ANLAGE G - Alle Regionalleitstellen sortiert nach Einwohnerzahl	147

ABKÜRZUNGEN

AG	Arbeitsgruppe
AML	Advanced Mobile Location
AMPDS	Advanced Medical Priority Dispatch System
AVBayFwG	Ausführungsverordnung zum Bayerischen Feuerwehrgesetz
B3	Führungsausbildung im mittleren feuerwehrtechnischen Dienst
B4	Führungsausbildung im gehobenen feuerwehrtechnischen Dienst
BÄK	Bundesärztekammer
BAO	Besondere Aufbauorganisation
BbgRettG	Brandenburgisches Rettungsdienstgesetz
BedarfsVO-RettD	Verordnung über die Bemessung des Bedarfs an Einrichtungen des Rettungsdienstes (Niedersachsen)
BF	Integrierte Leitstelle einer Berufsfeuerwehr
BF-FW	Leitstelle einer Berufsfeuerwehr OHNE Rettungsdienst
BF-V	Integrierte Leitstelle einer Berufsfeuerwehr im virtuellen Leitstellenverbund
BHKG	Gesetz über den Brandschutz, die Hilfeleistung und den Katastrophenschutz (Nordrhein-Westfalen)
BNetzA	Bundesnetzagentur
BOS	Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben
BremHilfeG	Bremisches Hilfeleistungsgesetz
BRK	Bayerisches Rotes Kreuz
BS	Brandschutz
BSI	Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik
CBRN	Chemisch, Biologisch, Radioaktiv, Nuklear
CDS	Calltaker-Dispatcher-System
DGRe	Deutsche Gesellschaft für Rettungswissenschaften
DRK	Deutsches Rotes Kreuz
ELR	Einsatzleitrechner
ELS	Einsatzleitsystem
ESS	Einsatz(sach)bearbeiter-System
EUROSTAT	Statistische Amt der Europäischen Union
FF	Freiwillige Feuerwehr
FTZ	Feuerwehtechnische Zentrale
FV	Fachverband

FW	Feuerwehr / Feuerwache
FwDV	Feuerwehr-Dienstvorschrift
gD	Gehobener Dienst
GF	Gruppenführer:in
HA	Hauptamtliche Kräfte
hD	Höherer Dienst
HiOrg	Hilfsorganisation
HRDG	Hessisches Rettungsdienstgesetz
HRDG-DV	Verordnung zur Durchführung des Hessischen Rettungsdienstgesetzes
ILSQualiVO	Verordnung über die Qualifikation des Personals der Integrierten Leitstelle des Saarlandes
KI	Künstliche Intelligenz
KLTS	Integrierte Kreisleitstelle
KLTS-FW	Feuerwehr-Kreisleitstelle
KLTS-K	Kooperative Kreisleitstelle
KLTS-V	Integrierte Kreisleitstelle im virtuellen Leitstellenverbund
KritisV	Verordnung zur Bestimmung Kritischer Infrastrukturen nach dem BSI-Gesetz
KTW	Krankentransportwagen
KV	Kassenärztliche Vereinigung
LDF	Lagedienstführer:in
LG	Laufbahngruppe
LK	Landkreis
LRDP	Landesrettungsdienstplan für den Freistaat Thüringen
LRettDP	Landesrettungsdienstplan Rheinland-Pfalz
LSDV	Leitstellendisponentenverordnung (Brandenburg)
mD	Mittlerer Dienst
ML	Machine Learning
mmHg	Millimeter Quecksilbersäule
MoWaS	Modulares Warnsystem
MRCC	Maritime Rescue Coordination Centre
NAIK	Notarzt-Indikationskatalog
NäRettPersWBDV TH	Thüringer Verordnung zur Durchführung der Weiter- und Fortbildungen des nichtärztlichen Rettungspersonals
NaSt	Notrufabfragende Stelle
NotSan	Notfallsanitäter:in
NotSanAPrV	Verordnung über die Rettungsdienstplanung und weitere Ausführung des Rettungsdienstgesetzes Mecklenburg-Vorpommern

N(R)W	Nordrhein-Westfalen
NUTS	Nomenclature des unités territoriales statistiques (Nomenklatur zur Statistik in den EU-Mitgliedsstaaten)
OrgL	Organisatorischer Leiter Rettungsdienst
PSAP	Public Safety Answering Point (Leitstelle)
PSAP-G-ONE	"Public Safety Answering Point – Germany – One (Erste Studie ihrer Art über die Leitstellen der nichtpolizeilichen Gefahrenabwehr in Deutschland)"
PsychKG	Psychisch-Kranken-Gesetz
PZC	Patientenzuweisungscode
QE	Qualifikationsebene
QM	Qualitätsmanagement
RettAss	Rettungsassistent:in
RD	Rettungsdienst
RDG BW	Rettungsdienstgesetz Baden-Württemberg
RDPVO M-V	Rettungsdienstplanverordnung Mecklenburg-Vorpommern
RettDG LSA	Rettungsdienstgesetz des Landes Sachsen-Anhalt
RettDG RP	Rettungsdienstgesetz Rheinland-Pfalz
RettDGDV SH	Landesverordnung zur Durchführung des Schleswig-Holsteinischen Rettungsdienstgesetzes
RettZV	Rettungsdienst-Zweckverband
RLTS	Integrierte Regionalleitstelle
RLTS-BÜ	Integrierte bundeslandübergreifende Regionalleitstelle
RLTS-FW	Regionale Feuerwehroleitstelle
RLTS-K	Kooperative Regionalleitstelle
RLTS-RD	Regionale Rettungsleitstelle
RMZ	Rückmeldezahl
RR	Riva Rocci (Blutdruck)
RettSan	Rettungssanitäter:in
RTW	Rettungswagen
s/sNA	Standardisierte / Strukturierte Notrufabfrage
SächsLRettDPVO	Sächsische Landesrettungsdienstplan-Verordnung
SAR	Search and Rescue
SD	Standard Deviation (Standardabweichung)
SHRDG	Schleswig-Holsteinisches Rettungsdienstgesetz
SmED	Strukturierte medizinische Ersteinschätzung in Deutschland
SPOC	Single Point of Contact

SQR-BW	Stelle zur trägerübergreifenden Qualitätssicherung im Rettungsdienst Baden-Württemberg
SRettG	Saarländisches Rettungsdienstgesetz
TETRA	Terrestrial Trunked Radio
TF	Truppführer:in
TH	Technische Hilfeleistung
ThürRettG	Thüringer Rettungsdienstgesetz
THW	Technisches Hilfswerk
TVöD	Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst
UE	Unterrichtseinheit
VK	Vollkostenstelle
ZF	Zugführer:in

BB	Brandenburg
BE	Berlin
BW	Baden-Württemberg
BY	Bayern
HB	Bremen
HE	Hessen
HH	Hamburg
MV	Mecklenburg-Vorpommern
NI	Niedersachsen
NW	Nordrhein-Westfalen
RP	Rheinland-Pfalz
SH	Schleswig-Holstein
SL	Saarland
SN	Sachsen
ST	Sachsen-Anhalt
TH	Thüringen

EINLEITUNG

In der Bundesrepublik Deutschland existieren derzeit 232 Integrierte Leitstellen für den Rettungsdienst, Brand- und Katastrophenschutz, die jederzeit über den Notruf 112 erreichbar sind, in 13 unterschiedlichen Organisationsformen. Hinzu kommen sieben Notrufabfragestellen (NaSt), diese sind i.d.R. bei Freiwilligen Feuerwehren mit hauptamtlichen Kräften oder bei Berufsfeuerwehren innerhalb des Zuständigkeitsbereichs einer Regional- oder Kreisleitstelle angesiedelt, welche den Notruf 112 im eigenen Zuständigkeitsbereich annehmen und ihre eigenen Einsatzmittel disponieren. Diese NaSt bestehen koexistent zu Kreis- bzw. Regionalleitstellen.

Aufgabe der Leitstellen ist es, den Menschen in Not schnellstmöglich die richtige Hilfe zukommen zu lassen und dabei stets den Gesamtüberblick über parallele Einsatzlagen und die zur Verfügung stehenden Einsatzmittel und Ressourcen zu behalten. Die Notrufabfrage und Einsatzmitteldisposition ist ein Prozess, der unter Zeitdruck erfolgt, oftmals auf unvollständigen oder unklaren Informationen beruht und dennoch zum bestmöglichen Ergebnis (Entsendung der richtigen Einsatzmittel) führen muss. Als weitere Randbedingung ist die emotionale Verfassung der Anrufer:innen zu nennen, die von völliger Entspannung Unbeteiligter bis hin zu höchster persönlicher Betroffenheit reichen. Hinzu kommen zunehmende Erwartungshaltungen und Unsicherheit sowie mangelnde Fähigkeit zur Selbsthilfe in der Bevölkerung, welche seit Jahren zunehmen und die Mitarbeiter:innen in den Leitstellen vor zusätzliche Herausforderungen stellen.

Der Notruf 112 wird aus den unterschiedlichsten Gründen gewählt. Neben der Meldung von Brandereignissen spielen medizinische Anlässe eine große Rolle. Diese reichen von Bagatellverletzungen und leichten Erkrankungen bis hin zu schwersten, lebensbedrohlichen Verletzungen und Krankheitsbildern.

Die Einschätzung, ob es sich um eine schwerwiegende gesundheitliche Beeinträchtigung oder gar um einen lebensbedrohlichen Zustand handelt, ist für die Mehrzahl der Anrufer:innen problematisch. Handelt es sich um eine Erkrankung/Verletzung, die keinen Zeitverzug erlaubt und den Einsatz des Rettungsdienstes erfordert? Oder um einen Zustand, der zwar weiterer Abklärung bedarf, aber keine akute Gefahr für Leib und Leben darstellt? Dies hat zur Folge, dass vielfach der Notruf 112 gewählt wird, anstatt den Hausarzt oder den kassenärztlichen Bereitschaftsdienst (Rufnummer 116117) zu kontaktieren. Hinzu kommt, dass regional auch die Rufnummer 19222 für den Rettungsdienst in Form von Fahrzeugbeschriftungen beworben wird, was neben der Differenzierung hinsichtlich der Dringlichkeit der medizinischen Hilfe von den Anrufer:innen zudem die Entscheidung erfordert, welche die jeweils richtige Rufnummer ist für das aktuelle Problem ist (112, 19222, 116117 oder Hausarzt).

In der Bundesrepublik Deutschland fällt die Gesetzgebungskompetenz für den Brandschutz, Katastrophenschutz und das Rettungswesen in die Zuständigkeit der Länder, sodass in jedem Land eigene Gesetze und Verordnungen für den Brandschutz-/Katastrophenschutz und für den Rettungsdienst bestehen. Hieraus folgt, dass auch die Regelungen für Organisation, die technische Ausstattung und die Tätigkeit der Leitstellen unterschiedlich ausfällt. Hinzu kommen unterschiedliche Hilfsfristen, die von acht Minuten im urbanen Raum bis hin zu 17 Minuten in ländlichen Gegenden reichen. Selbst diese Zeitspannen sind nur bedingt vergleichbar, da die Hilfsfrist in einigen Ländern mit der ersten Anrufsignalisierung (Klingeln) in der Leitstelle beginnt, während in anderen Ländern die reine Fahrzeit festgelegt ist. Auch das Qualitätsmanagement, Dokumentations- und Reporting-Pflichten sind unterschiedlich geregelt.

Die Qualifikation Leitstellendisponent:in ist einer der wenigen Weiterbildungswege im Bereich Feuerwehr und Rettungsdienst, welcher nicht bundesweit harmonisiert ist. Die Gesetzgebungskompetenz der Länder

DIE EINSCHÄTZUNG, OB ES SICH UM EINE SCHWERWIEGENDE GESUNDHEITLICHE BEEINTRÄCHTIGUNG ODER GAR UM EINEN LEBENSBEDROHLICHEN ZUSTAND HANDELT, IST FÜR DIE MEHRZAHL DER ANRUFER:INNEN PROBLEMATISCH.

**IN LEDIGLICH SECHS
VON 16 LÄNDERN IST
EINE STANDARDISIERTE
BZW. STRUKTURIERTE
NOTRUFABFRAGE GESETZLICH
ODER IN FORM EINES ERLASSES
VORGEGEBEN.**

ermöglichen ihnen eigene Vorschriften hinsichtlich der Aus- und Fortbildung des Leitstellenpersonals zu machen, wenngleich die zu erledigenden Kernaufgaben als Leitstellendisponent:in identisch sind. Von den feuerwehrtechnischen und rettungsdienstlichen Zugangsvoraussetzungen über die Ausbildungsinhalte, methodisch-didaktische Vorgaben bis hin zur Dauer der Fort- und Weiterbildungen bestehen große Unterschiede. In einigen Ländern soll zudem eine Berufsausbildung zum/zur Leitstellendisponent:in etabliert werden.

Evaluierbare, standardisierte – oder zumindest strukturierte – Notrufabfragealgorithmen sind als Stand der Medizin und Technik zur Unterstützung der Leitstellentätigkeit etabliert. In lediglich sechs von 16 Ländern ist eine standardisierte bzw. strukturierte Notrufabfrage gesetzlich oder in Form eines Erlasses vorgegeben.

Bisher existieren in der deutschsprachigen Literatur nur wenige wissenschaftliche Veröffentlichungen, die sich mit den Leitstellen beschäftigen. Die vorliegende Studie Public Safety Answering Point – Germany – ONE (PSAP-G-ONE) ist die erste ihrer Art, in welcher alle Leitstellen auf der organisatorischen Ebene sowie alle Leitstellendisponent:innen aller integrierten Leitstellen auf der persönlichen Ebene als Zielgruppen untersucht wurden.

Diese Studie besteht aus drei Teilen. Teil A beinhaltet die Ergebnisse der Disponent:innen-Befragung, Teil B beinhaltet die Ergebnisse der Befragung von Leitstellenleitungen und in Teil C sind allgemeine statistische Daten der Leitstellen des Brandschutzes, Rettungsdienstes und Katastrophenschutzes in Deutschland dargestellt.

Das Team der Arbeitsgruppe Leitstelle der DGRe agiert vollkommen neutral und unabhängig. Es besteht aus einem multiprofessionellen, langjährig erfahrenen Team aus Forschung, Wissenschaft, Medizin und Leitstel-

len-Praxis. Ingenieur:innen, Wirtschaftsmathematiker:innen, (Wirtschafts)informatiker:innen, Ärzte/Ärztinnen, Kommunikationsexperten:innen, Leitstellenleiter:innen und Leitstellendisponent:innen arbeiten Hand-in-Hand zusammen.

LITERATURÜBERBLICK

Bisher existieren nur wenige deutschsprachige oder auf Deutschland bezogene wissenschaftliche Arbeiten, die sich in größerem Umfang mit BOS-Leitstellen als Ganzes und deren Organisation und Prozessen beschäftigen. Als eine der wenigen Publikationen haben Schlechtriemen et al. bereits 2007 Perspektiven für die Entwicklungen der Leitstellen aufgezeigt und diskutiert. Es existieren zudem einige Vorarbeiten, die bestimmte Aspekte oder Teilfragestellungen adressieren. Luiz et al. (2019) haben zum Beispiel eine Online-Befragung zur strukturierten Notrufabfrage mit Personen mit leitenden Aufgaben in BOS-Leitstellen durchgeführt und konnten 100 Teilnehmer erreichen. Reuter-Oppermann et al. (2021) haben Interviews mit sechs Leitstellenleiter:innen bzw. Leitstellenexpert:innen aus Deutschland geführt und untersucht, welche organisatorischen und logistischen Fragestellungen in Leitstellen mit Hilfe von mathematischen Methoden und Methoden der Künstlichen Intelligenz (KI) unterstützt werden könnten und warum diese in der Praxis derzeit noch keine Anwendung finden. Eine Übersicht über relevante mathematische und KI-Ansätze für den Einsatz in BOS-Leitstellen ist im Positionspapier des Fachverband Leitstelle zu finden (Reuter-Oppermann et al. 2020). Eine allgemeinere Übersicht zu existierenden mathematischen Methoden für Rettungsdienst und Leitstelle findet sich zum Beispiel in (Reuter-Oppermann et al. 2017). Dazu gehört zum Beispiel auch die Disposition von Rettungsmitteln. Hier hat Fuchs (2010) die Anwendbarkeit und Vorteile von mathematischen Modellen und Algorithmen aufgezeigt. Reuter-Oppermann et al. (2017b) haben einen Designvorschlag für ein Entscheidungsunterstützungssystem entwickelt, das mit Hilfe von mathematischen Verfahren Vorschläge für die Disposition von Rettungsmitteln macht. Mit der Analyse der Leitstellenprozesse in den Niederlanden haben sich zum Beispiel van Buuren et al. (2017) beschäftigt. In einer simulationsbasierten Studie untersuchen die Autoren die Aufgabentrennung der Anrufannahme und der Disposition und kommen zu dem Schluss, dass dies von verschiedenen Faktoren wie zum Beispiel der Ankunftsrate der Notrufe abhängt und keine allgemeingültigen Aussagen getroffen werden können.

Die Arbeit zeigt dennoch klar die Relevanz der Fragestellung auf.

Referenzen:

- Schlechtriemen, T., Dirks, B., Lackner, C. K., Moecke, H., Stratmann, D., Krieter, H., & Altemeyer, K. H. (2007). Leitstelle-Perspektiven für die zentrale Schaltstelle des Rettungsdienstes. *Notfall+ Rettungsmedizin*, 10(1), 47-57.
- Luiz, T., Marung, H., Pollach, G., & Hackstein, A. (2019). Implementierungsgrad der strukturierten Notrufabfrage in deutschen Leitstellen und Auswirkungen ihrer Einführung. *Der Anaesthetist*, 68(5), 282-293.
- Reuter-Oppermann, M.; Wolff, C.; Pumplun, L. (2021): Next Frontiers in Emergency Medical Services in Germany: Identifying Gaps between Academia and Practice. *Proceedings of the 54th Hawaii International Conference on System Sciences*.
- Reuter-Oppermann, M.; Liebner, F.; Lang, V. Positionspapier „Maschinelles Lernen und Künstliche Intelligenz in BOS-Leitstellen“, 2020
- Reuter-Oppermann, M.; van den Berg, P; Vile, J. (2017a): Logistics for Emergency Medical Service systems; *Health Systems*, 6(3), 187-208.
- Fuchs, F. (2010). Optimale Disposition in Rettungsleitstellen. *Notfall+ Rettungsmedizin*, 13(3), 238-245.
- Reuter-Oppermann, M.; Morana, S.; Hottum, P. (2017b): Towards Designing an Assistant for Semi-Automatic EMS Dispatching. *Proceedings of the 50th Hawaii International Conference on System Sciences*.
- van Buuren, M., Kommer, G. J., van der Mei, R., & Bhulai, S. (2017). EMS call center models with and without function differentiation: A comparison. *Operations Research for Health Care*, 12, 16-28.

ZIELSETZUNG

Die vorliegende Studie hat zum Ziel, den Sachstand der Integrierten Leitstellen in Deutschland abzubilden und damit Transparenz und Vergleichbarkeit zu schaffen. Neben der Darstellung und dem Vergleich der rechtlichen und organisatorischen sowie zum Teil technischen Grundlagen wurde auch die Situation der Leitstellendisponent:innen und Leitstellenleiter:innen betrachtet und deren Meinungsbild erhoben, was als belastend für den täglichen Dienst empfunden wird und welche Erwartungshaltungen an rechtliche, organisatorische und technische Optimierungsmassnahmen gestellt werden. Dies dient als valide Grundlage, um Schwachstellen in der bundesdeutschen "Leitstellenwelt" aufzuzeigen und den resultierenden Handlungsbedarf zu erläutern und zu begründen.

METHODIK

Zur Analyse der derzeitigen Situation in allen integrierten Leitstellen in Deutschland wurden zwei Online-Umfragen erstellt. Während sich die eine ausschließlich an Leitstellenleiter:innen richtete, war die andere zur Befragung von Leitstellendisponent:innen ausgelegt. Die Umfrage für die Disponent:innen bestand aus vier Blöcken: 1) Grunddaten, 2) Ausbildung, 3) standardisierte / strukturierte Notrufabfrage und 4) allgemeine Fragen. Die Leitungsumfrage umfasste zwei getrennte Teile. In der ersten Umfrage wurden die Grunddaten zur jeweiligen Leitstelle erhoben. Dazu gehörten auch Informationen zur Führung in der Leitstelle, den (verwendeten) Notrufabfragesystemen, der Trennung von Calltaker und Dispatcher und dem Notarzteinsatzkatalog. Die zweite Umfrage hatte primär die Erhebung von quantitativen Informationen zum Ziel und umfasste Fragen zu drei Blöcken: 1) Qualitätsmanagement, 2) Einsatzzahlen und 3) Notarzt-

Vorhaltung und Gesprächszeiten.

Alle Leitstellen wurden für beide Befragungen per E-Mail angeschrieben. Für die Disponent:innenumfrage wurde ein Aushang mit QR-Code mitgeschickt mit der Bitte um Verbreitung in den Leitstellen. Der Fachverband Leitstelle e.V. hat über die Umfragen in einer E-Mail an den Verteiler informiert. Zudem wurden die Umfragen in den sozialen Medien durch die DGRe beworben. Der Befragungszeitraum der Leitungsumfrage lief vom 29.09. bis 24.11.2020 und der der Disponent:innenumfrage vom 25.09. bis 20.11.2020.

Die Umfrage an die Leitstellendisponent:innen wurde von 868 Teilnehmern aus 171 Leitstellen ausgefüllt. Dies entspricht 74,35 % der adressierten Leitstellen. Den ersten Teil der Leitungsumfrage haben 85 Leitstellen beantwortet, dies entspricht 36,96 %. 68 Leitstellen haben zudem auch den zweiten Teil ausgefüllt.

Auch wenn diese Studie eine vergleichsweise hohe Rücklaufquote erreicht hat, so stellt sie dennoch nur einen Ausschnitt der deutschen "Leitstellenwelt" dar. Eine Erhebung mit allen deutschen BOS-Leitstellen wäre wünschenswert, ist aber nicht realistisch. Weitere Untersuchungen sind geplant, um die aktuellen Entwicklungen – nicht zuletzt durch die Corona-Pandemie – zu verfolgen und zu analysieren. Die Durchführung der Studie mittels Online-Befragung limitierte die Anzahl der möglichen Fragestellungen und erlaubte nur wenige Freitext-Antworten. Es wurden zwar alle Leitstellen adressiert, jedoch ist nicht nachzuvollziehen, ob die Einladung als solche identifiziert werden konnte, oder zum Beispiel durch die hohen Sicherheitsauflagen der Behörden in den Spam-Ordern der E-Mail-Postfächer gelandet sind.

BEGRIFFSERKLÄRUNGEN

Begriff "Leitstelle"

"Leitstelle" ist kein geschützter Begriff und wird von unterschiedlichen Institutionen, Behörden und Firmen verwendet. In Deutschland gibt es zum Beispiel "Notruf- und Serviceleitstellen" von Sicherheitsdiensten, "Notfallleitstellen" von Eisenbahninfrastrukturunternehmen, "Krankentransportleitstellen" von privaten Rettungsdiensten und Krankentransport-Unternehmen, "SAR-Leitstellen" (genannt (Maritime) Rescue Coordination Centre s, (M)RCC) als zentrale Anlaufstellen bei Notfällen oder Unfällen im nationalen Luft- oder Schiffsverkehr, "Polizeileitstellen", "Führungs- und Lagezentren" und "Verkehrsleitstellen" des Personenverkehrs.

Eine Leitstelle ist eine ständig mit Personal besetzte und mit Informations- und Kommunikationssystemen ausgestattete Einrichtung, die Notrufe entgegennimmt sowie unverzüglich Maßnahmen trifft, um Personal, Fahrzeuge und Gerät zu entsenden. Sie alarmiert, koordiniert und lenkt Einsatzkräfte und unterstützt die Einsatzleitung. Leitstelle ist der Oberbegriff für alle Arten von Leitstellen.¹

Ihre Kernaufgabe ist es, möglichst schnell die passende Hilfeleistung für alle Notlagen zu geben und/oder zu entsenden. Dies bedeutet, sie: nimmt Anrufe sofort entgegen, entsendet im konkreten Notfall so schnell wie möglich genau die richtige Hilfe, und/oder unterstützt den Anrufer dabei, diese selbst zu leisten. Dabei hat sie stets genügend Kapazitäten und Redundanzen, um diesen Anforderungen gerecht zu werden. (Martus, 2020)²

Grundsätzlich ist der Begriff "Leitstelle" dem rettungsdienstlichen System vorbehalten. Bei dem Begriff Leitstelle handelt es sich eher um einen gesetzestechnischen Begriff, der als Synonym für alle Aufgaben benutzt wird, die die zuständige Behörde im Rahmen des Rettungsdienstes sowie des Feuer- und Katastrophenschutzes zu erfüllen haben. Es sind durch-

weg Aufgaben, die in die vorrangige Zuständigkeit des Staates fallen. Die im Zusammenhang mit der Aufgabenerfüllung vom Gesetzgeber festgelegten Begriffe sind damit der Dispositionsbefugnis privater Unternehmen grundsätzlich entzogen." (Prütting, 2016)³

Der Duden beschreibt die Begriffe „Leitstelle“ als „zentrale Stelle, Einrichtung, von der aus etwa geleitet, gelenkt, befehligt wird“⁴ und „Rettungsleitstelle“ als „Einrichtung des Rettungswesens, durch die die Einsätze der Rettungsdienste veranlasst werden“⁵. In der DIN 13050:2021-10 ist der Begriff „Leitstelle“ als „ständig besetzte Einrichtung zur Annahme von Notrufen und Meldungen sowie zum Alarmieren, Disponieren, Koordinieren und Lenken von Einsatzkräften, sowie zur Erteilung von Hilfshinweisen an Betroffene“⁶ und der Begriff „Integrierte Leitstelle“ als „ständig besetzte Einrichtung zur Annahme von Notrufen und Meldungen sowie zum Alarmieren, Koordinieren und Disponieren des Rettungsdienstes, der Feuerwehr, der technischen Hilfe und des Katastrophenschutzes, sowie zur Erteilung von Hilfshinweisen an Betroffene“⁶ beschrieben.

In Berlin ist die Bezeichnung „integrierte Leitstelle“ geschützt. (VG Berlin v. 28. Januar 2020 – 25 K 5.10) In Nordrhein-Westfalen ist die Eintragung eines privaten Krankentransportunternehmens unter der Bezeichnung „Leitstelle“ in Werbe- oder Informationsmedien zur Telefonauskunft unzulässig. Die „Leitstelle“ ist somit elementarer - und auch rechtlicher - Bestandteil der öffentlichen Daseinsfürsorge und Gefahrenabwehr. (RdErl. d. Innenministeriums v. 31.10.2000)⁷. In Hessen werden die die Bezeichnungen „Zentrale Leitstelle“ und „Rettungsleitstelle“ durch § 13 HRDG geschützt. § 12 NRettDG schützt die Bezeichnung „Rettungsleitstelle“ in Niedersachsen.

Die Bezeichnungen „Integrierte Leitstelle“, „Einheitliche Leitstelle“ und „Zentrale Leitstelle“ werden in der Praxis synonym verwendet. Die Adjektive „integriert“, „einheitlich“ und „zentral“ beschreiben einen identischen Aufgabenbereich: Feuerwehr, Rettungsdienst und Katastrophenschutz.

DIE ADJEKTIVE „INTEGRIERT“, „EINHEITLICH“ UND „ZENTRAL“ BESCHREIBEN EINEN IDENTISCHEN AUFGABENBEREICH: FEUERWEHR, RETTUNGSDIENST UND KATASTROPHENSCHUTZ.

IHRE KERNAUFGABE IST ES, MÖGLICHST SCHNELL DIE PASSENDE HILFELEISTUNG FÜR ALLE NOTLAGEN ZU GEBEN UND/ ODER ZU ENTSENDEN.

**BETRACHTUNGSGEGENSTAND
DIESER STUDIE SIND
INTEGRIERTE/EINHEITLICHE/
ZENTRALE LEITSTELLEN,
RETTUNGSLEITSTELLEN UND
FEUERWEHRLEITSTELLEN
DER NICHPOLIZEILICHEN
GEFAHRENABWEHR IN
DER BUNDESREPUBLIK
DEUTSCHLAND.**

Sie nehmen rund um die Uhr Notrufe unter der Nummer 112 entgegen, alarmieren und koordinieren Einsatzkräfte von Feuerwehr, Rettungsdienst und Katastrophenschutz. Die Bezeichnung „Einheitliche Leitstelle“ findet nur in Nordrhein-Westfalen Anwendung, der Begriff „Zentrale Leitstelle“ in Hessen und Thüringen. Eine weitere Bezeichnung ist „Leitfunkstelle“, die ebenfalls in Hessen Verwendung findet. Hierbei handelt es sich um Leitstellen, die neben ihrer originären Tätigkeit zudem übergeordnete Koordinations- und Unterstützungsaufgaben wahrnehmen. Unabhängig von den Begrifflichkeiten „Zentrale Leitstelle“ oder „Leitfunkstelle“ wird als Funkrufname lediglich Leitstelle + Ortsbezeichnung verwendet.

Betrachtungsgegenstand dieser Studie sind Integrierte/Einheitliche/Zentrale Leitstellen, Rettungsleitstellen und Feuerwehrleitstellen der nicht-polizeilichen Gefahrenabwehr in der Bundesrepublik Deutschland. In dieser Studie wird für diese lediglich der Begriff „Integrierte Leitstelle“ verwendet.

Nicht betrachtet werden die Leitstellen/Sicherheitszentralen von Werk-/Flughafenfeuerwehren, taktisch-technische Betriebsstellen (z.B. Leitstellentechnik bei Autorisierten Stellen von Bund und Ländern; diese dienen den Nutzer:innen als zentrale Ansprechpartner in sämtlichen, den Digitalfunk BOS betreffenden, Angelegenheiten) sowie Lehrleitstellen, die rein zu Ausbildungs- und Schulungszwecken dienen.

Calltaker-/Dispatcher-System

In der internen operativen Ablauf- und Arbeitsorganisation einer Leitstelle unterscheidet man zwischen dem Einsatzsachbearbeiter-System (ESS) und dem Calltaker-Dispatcher-System (CDS). Im CDS gibt es eine klare Trennung zwischen sogenannten „Calltaker:innen“ und „Dispatcher:innen“. Die Tätigkeiten der in den unterschiedlichen Systemen arbeitenden

Funktionen werden im Abschnitt „Funktionen in Leitstellen“ erläutert.

Der Personalbedarf für das CDS ist deutlich höher als bei einem ESS. Als Mindest-Besetzung werden 2 Calltaker:innen und 2 Dispatcher:innen genannt. Diese Ablauf- und Arbeitsorganisationsform ist in der Regel bei Leitstellen anzutreffen, die ohnehin ein sehr hohes Notruf- und Einsatzaufkommen haben, und insgesamt in nur wenigen Leitstellen implementiert. In einigen Leitstellen finden innerhalb von 24 Stunden – je nach Tageszeit, auslastungsabhängig – beide Systeme Anwendung. Dort ist der Übergang zwischen beiden Systemen fließend.

In Tabelle 4 werden die Ergebnisse der Abfrage von Vor- und Nachteilen sowie Voraussetzungen für ein CDS aufgeführt. Hier werden auch (betriebs)wirtschaftliche Gründe genannt, wie z.B. die geringeren Ausbildungskosten für reine Calltaker:innen oder die beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten für Mitarbeiter:innen, zum Beispiel ein Aufstieg vom/von Calltaker:in zum/zur Dispatcher:in. Dieser Grund widerspricht anderen Grundüberzeugungen, wie z.B. der Einstellung, dass in der Funktion Calltaker:in ein:e voll ausgebildete:r und erfahrene:r Leitstellendisponent:in eingesetzt werden soll, da hier die ersten und wichtigsten Weichen für den Einsatzerfolg gestellt werden. Eine Begründung für ein CDS war auch ein unterbrechungsfreier Notrufdialog. Dies sollte in allen Systemen obsolet sein, da die Alarmierung der Rettungskräfte während des Notrufdialogs überall möglich sein sollte.

Wir teilen die Auffassung, dass der/die Calltaker:in im Prozess der Notrufabfrage die wichtigste und verantwortungsvollste Funktion besetzt. Er/sie muss professionelle Gesprächsführung beherrschen, tiefes medizinisches/feuerwehrtechnisches Wissen nach Möglichkeit in Kombination mit praktischer Erfahrung besitzen und das Einsatzleitsystem bedienen können.

**WIR TEILEN DIE AUFFASSUNG,
DASS DER/DIE CALLTAKER:IN IM
PROZESS DER NOTRUFABFRAGE
DIE WICHTIGSTE UND
VERANTWORTUNGSVOLLSTE
FUNKTION BESETZT.**

Funktionen in Leitstellen

Leitstellendisponent:in (auch: Einsatz(sach)bearbeiter:in)

Leitstellendisponent:innen sind Personen mit einer medizinischen/rettungsdienstlichen sowie feuerwehrtechnischen Ausbildung und einer leitstellenspezifischen Zusatzausbildung. Sie führen Notruf-Gespräche, geben bei Bedarf telefonische Erste-Hilfe-/Verhaltenshinweise, eröffnen und führen die Einsätze in einem Einsatzleitsystem, alarmieren und koordinieren Einsatzkräfte, führen die Funk-Kommunikation mit den Einsatzkräften, und arbeiten die mit den Einsätzen zusammenhängenden Maßnahmen ab. Sie bearbeiten Einsätze vollumfänglich – von der Annahme des Notrufs bis zum Einsatzabschluss. In den meisten deutschen Leitstellen kommt das "Einsatzsachbearbeiter-System" zur Anwendung.

Calltaker:in (auch: Notrufexpert:in oder Notrufsachbearbeiter:in)

Calltaker:innen sind Personen, mit einer medizinischen/rettungsdienstlichen sowie oftmals einer feuerwehrtechnischen Ausbildung und einer leitstellenspezifischen Zusatzausbildung. Ihre Kernaufgabe ist die Annahme und Bearbeitung von Notrufen. Sie geben bei Bedarf telefonische Erste-Hilfe-/Verhaltenshinweise und eröffnen Einsätze in einem Einsatzleitsystem. Einsätze werden durch die Calltaker:innen nach oder während des Notruftalks an Dispatcher:innen elektronisch überstellt. In einigen Leitstellen sind Calltaker:innen geringer qualifiziert als Dispatcher:innen und benötigen unter Umständen keine oder nur eine minimale feuerwehrtechnische Ausbildung.

Dispatcher:in

Dispatcher:innen sind Personen mit einer medizinischen/rettungsdienstlichen sowie feuerwehrtechnischen Ausbildung und einer leitstellenspezifischen Zusatzausbildung. Ihre Kernaufgabe ist die Bearbeitung der von den Calltaker:innen im Einsatzleitsystem angelegten und überstellten

Einsätze. Sie alarmieren und koordinieren Einsatzkräfte. Dispatcher:innen bearbeiten Einsätze von der Alarmierung der Einsatzkräfte bis zum Einsatzabschluss. Sie kommunizieren mit den eingesetzten Kräften, zum Beispiel über TETRA-Funk und arbeiten die mit den Einsätzen zusammenhängenden Maßnahmen ab. In einigen Leitstellen sind Dispatcher:innen höher qualifiziert als Calltaker:innen. Bei hohem Anrufaufkommen können Dispatcher:innen auch Notrufe annehmen und bearbeiten.

Lagedienstführer:in

Lagedienstführer:innen überwachen und steuern die Gesamteinsatzlage im Bereich Feuerwehr/Rettungsdienst und Katastrophenschutz.⁸

Schichtführer:in

Dem/der Schichtführer:innen obliegt die Aufsicht über alle dienstplanmäßig unterstellten Beschäftigten bzw. Beamten der laufenden Schicht. Das beinhaltet die Organisation der Arbeitsverteilung, der Arbeitsabläufe und der Arbeitsmittel.⁸

Systemadministrator:in

Systemadministrator:innen stellen die ständige Betriebssicherheit und Betriebsbereitschaft der Einsatzleitsysteme, Kommunikationssysteme und Datennetze, einschließlich der Datenübertragungsnetze, unter Berücksichtigung betriebsinterner Redundanzen sicher.⁸

Praxisanleiter:in Leitstelle

Praxisanleiter:innen Leitstelle übernehmen die Einarbeitung neuer Leitstellenmitarbeiter:innen und betreuen zukünftige Notfallsanitäter:innen in der Ausbildung bei Ableistung ihres Praktikums in der Leitstelle. Sie führen Fortbildungen und Simulationen sowie Schulungen zur Teamarbeit mit allen Beschäftigten, die mit Lagedienst und Einsatzsachbearbeitung beauftragt sind, durch. Sie planen, dokumentieren und bewerten den Stand der Aus- und Weiterbildung und erteilen zum Teil Dienstunterricht.⁸

**DIE WORTBEDEUTUNGEN
DER BEZEICHNUNGEN
"STANDARDISIERT" UND
"STRUKTURIERT" WERDEN
HÄUFIG VERMISCHT.**

Standardisierte/strukturierte Notrufabfrage (s/sNA)

Hinsichtlich des allgemeinen fachlichen Sprachgebrauchs der Bezeichnungen "strukturierte Notrufabfrage" und "standardisierte Notrufabfrage" besteht bisher keine Einheitlichkeit. Es gibt bisweilen noch keine exakten Beschreibungen oder gar Definitionen darüber, wann es sich um eine "strukturierte" oder eine "standardisierte" Notrufabfrage handelt. Die Wortbedeutungen der Bezeichnungen "standardisiert" und "strukturiert" werden häufig vermischt. Laut Duden bedeutet „strukturieren“ mit einer bestimmten Struktur versehen, einer bestimmten Struktur entsprechend aufbauen, organisieren, gliedern⁹ und „standardisieren“ [nach einem genormten Muster] vereinheitlichen; normen¹⁰. Eine standardisierte Notrufabfrage ist immer auch strukturiert, jedoch ist eine strukturierte Notrufabfrage nicht standardisiert. Die unterschiedlichen Systeme unterscheiden sich in vielen Punkten. Um dies zu verdeutlichen, haben wir eine Definitionsmatrix entwickelt. (Abbildung 1)

Strukturierte Notrufabfrage

Eine strukturierte Notrufabfrage erfolgt innerhalb einer durch den Leistungsbetreiber fest vorgegebenen Struktur, in welcher der inhaltliche Verlauf des Notrufgesprächs festgelegt ist. Die Fragen und der Wortlaut der Fragen können vorgegeben werden. Eine strukturierte Notrufabfrage kann softwaregestützt sein. Bei dieser Version werden die Abfrageergebnisse dokumentiert. Die Abfrageergebnisse können an das Einsatzleitsystem übergeben werden. Jedoch wird kein Einsatzstichwort generiert. Eine elektronische Auswertung ist möglich. Eine strukturierte Notrufabfrage ist auch mittels Klappkartensystem, einem individuellen (elektronischen) Dokument oder einem externen Tablet-PC möglich. Bei den letztgenannten Varianten werden die Abfrageergebnisse nicht automatisch dokumentiert. Dementsprechend erfolgt bei diesen Systemen keine Übergabe der Abfrageergebnisse an das Einsatzleitsystem und es wird kein Ein-

satzstichwort generiert. Die Fragen sind nicht evaluierbar. Eine solche strukturierte Notrufabfrage erfüllt die rechtlichen Dokumentationsanforderungen nicht. Hier ist eine manuelle Erfassung und Dokumentation der Abfrageergebnisse im Einsatzleitsystem erforderlich. Gerade auch nach der Löschung des Notrufes ist die Rechtssicherheit für Disponenten:innen nicht erhöht.

Standardisierte Notrufabfrage

Eine standardisierte Notrufabfrage erfolgt immer softwaregestützt und ist immer auch strukturiert. Das Abfragesystem kann entweder in das Einsatzleitsystem implementiert oder als separate Anwendung mit einer Schnittstelle an das Einsatzleitsystem gekoppelt sein. Der genaue Wortlaut der Fragen ist vorgegeben. Es sollen nach Möglichkeit evidenzbasierte Fragen eingesetzt werden. Im Falle eines nicht gewünschten Gesprächsverlaufs soll die Möglichkeit bestehen, den Grund hierfür im System zu dokumentieren (z.B. hohe Sprachbarriere, hohe emotionale Anspannung des Anrufers, mangelnde Kooperationsbereitschaft, Beschimpfung/Beleidigung, Verständigungsprobleme durch laute Hintergrundgeräusche). Eine standardisierte Notrufabfrage erfolgt immer symptom-basiert. Differentialdiagnostische Überlegungen spielen nur eine geringe Rolle. Die Abfrageergebnisse werden dokumentiert und können an das Einsatzleitsystem übergeben werden. Ein eindeutiges Einsatzstichwort wird auf Grund der gewonnenen Abfrageergebnisse generiert und mindestens mitsamt Schlagwort an das Einsatzleitsystem übergeben. Die Fragen sind evaluierbar, eine elektronische (Gesprächs)auswertung für ein Qualitätsmanagementsystem ist möglich. In ein standardisiertes Notrufabfragesystem können weitere Tools integriert werden, wie z.B. rescuetrack oder die Anwendung einer künstlichen Intelligenz bzw. eines machine-learning-Systems. Die Reihenfolge der Fragen soll sich automatisiert an den Notrufkontext anpassen und dynamisch sein. Eine redaktionelle Anpassung der Fragen soll möglich sein. Alle standardisierten Systeme haben gemeinsam, dass sich die Meldebilder und Ein-

**EINE STANDARDISIERTE
NOTRUFABFRAGE ERFOLGT
IMMER SOFTWAREGESTÜTZT
UND IST IMMER AUCH
STRUKTURIERT.**

satzstichworte dynamisch dem Bearbeitungsstand anpassen. Eine standardisierte Notrufabfrage erhöht bei ordnungsgemäßer Nutzung 1. durch die Dokumentation der Abfrageergebnisse und 2. durch die Generierung eines eindeutigen Ergebnisses/Einsatzstichwortes, welches das System anhand der eingegebenen Informationen generiert, und den durch die ärztliche Leitung vorgegebenen Indikationskatalog abbildet, die Rechtssicherheit für Disponenten:innen und die Organisation – gerade auch nach der Löschung des Notrufes. Ferner gilt bei diesen Systemen: je lebensbedrohlicher die abgefragte Verletzung/Erkrankung ist, desto weniger Fragen müssen beantwortet werden, um ein eindeutiges Ergebnis zu generieren, im Umkehrschluss bedeutet dies: je lebensbedrohlicher die Meldung, desto kürzer, und damit einhergehend, schneller die Abfrage.

Tab 1: Definitionsmatrix standardisierter/strukturierte Notrufabfrage

	Strukturierte Notrufabfrage	Standardisierte Notrufabfrage
Vorgegebene Gesprächsstruktur	Ja	Ja
Genauer Wortlaut der Fragen vorgegeben	Kann	Ja
Softwaregestützt	Kann	Ja
Automatische Dokumentation der Abfrageergebnisse	Kann	Ja
Übergabe der Abfrageergebnisse an das Einsatzleitsystem	Kann	Ja
Generierung eines eindeutigen Einsatzstichwortes	Nein	Ja
Fragen sind evaluierbar	Kann	Ja
Fragen evidenzbasiert	Nein	Soll
QM durch Auswertung möglich	Kann	Ja
Erfüllt die rechtlichen Dokumentationsanforderungen	Kann	Ja
Erhöhte Rechtssicherheit nach Löschung des Notrufes bei ordnungsgemäßer Nutzung	Kann	Ja
Kontextabhängige Dynamisierung der Reihenfolge von Fragen	Nein	Soll
Systemintegration weiterer Tools möglich	Nein	Kann

Juristische Aspekte einer s/sNA

Am 20.03.2017 hat das Kammergericht Berlin eine für die Rettungsleitstellen mit grundlegenden Auswirkungen vergesellschaftete Entscheidung getroffen (20 U 147/16). Es wurde festgestellt, dass für Leitstellendisponent:innen im Falle einer fehlerhaften Disposition die Rechtsfiguren der Arzthaftung Anwendung finden. Das Landgericht Düsseldorf hat sich mit Urteil vom 20.01.2020 (2b O 112/17) auf das "Berliner Urteil" berufen, und dessen Entscheidung bestätigt. Zu den Rechtsfiguren der Amtshaftung gehört unter anderem ein Verstoß gegen Dokumentationspflichten. § 630f Absatz 2 BGB beinhaltet die Grundsätze der Dokumentationspflicht. Auf die Bereiche Notrufabfrage und -bearbeitung übertragen hat dies zur Folge, dass die Dokumentation des Notrufgesprächs alle wesentlichen medizinischen Gesichtspunkte der telefonischen Abfrage enthalten muss. Die Entscheidung des/der Leitstellendisponent:in muss für den/die Gutachter:in im Falle eines Gerichtsverfahrens ex post nachvollziehbar sein. Auch sollen die einen Notrufdialog erschwerenden Faktoren, wie z.B. Sprachbarrieren, Aggressivität oder Uneinsichtigkeit, dokumentiert werden. Problematisch kann es werden, wenn im Falle eines Gerichtsverfahrens das Notrufgespräch als Beweismittel nicht mehr zur Verfügung steht, und eine Entlastung (oder Belastung) des/der Leitstellendisponent:in nicht mehr möglich ist. Es gibt in Deutschland heterogene Speicherfristen für Notrufe. In Sachsen beispielsweise sind die gespeicherten, nicht anonymisierten Aufzeichnungen nach spätestens fünf Jahren zu löschen (§ 72 Absatz 4 SächsBRKG), in Schleswig-Holstein sind die Aufzeichnungen mindestens sechs Wochen aufzubewahren und anschließend zu löschen (§ 37 Absatz 3 BrSchG SH). Die Speicherfrist beträgt in acht von 16 Bundesländern sechs Monate. Eine komplette Übersicht über die Speicherfristen können Sie der Tabelle 32 entnehmen. Zivilrechtliche Verfahren werden im Zweifel erst viele Monate bis Jahre nach dem Notruf eröffnet.

Sarangi (2020) ¹¹ schreibt: „Der Notrufdialog muss klar strukturiert durchgeführt werden und der Individualität des Anrufers/der Anruferin nach-

ES WURDE FESTGESTELLT, DASS FÜR LEITSTELLENDISPONENT:INNEN IM FALLE EINER FEHLERHAFTEN DISPOSITION DIE RECHTSFIGUREN DER ARZTHAFTUNG ANWENDUNG FINDE.

**DIE INTERINDIVIDUELLE
KOMMUNIKATION IST – GERADE
BEI HOCHANGESPANNTEN
PERSONEN – HÖCHST
STÖRANFÄLLIG.**

kommen. Auch bei Nutzung einer standardisierten oder strukturierten Notrufabfrage gilt: nicht nur „Schema F“ abarbeiten, sondern die Abfrage im Zweifel oder bei Unklarheit durch Zusatzfragen individualisieren. Eine standardisierte oder strukturierte Notrufabfrage ersetzt diese Individualität nicht, sondern ist eine Hilfestellung.“

Rechtssicherheit durch die Nutzung einer standardisierten Notrufabfrage kann, obwohl durch die Anbieter solcher Systeme gerne beworben und suggeriert, nur bedingt geboten werden.

Kommunikative Aspekte einer s/sNA

Eine Software zur standardisierten oder strukturierten Notrufabfrage kann nur "schwarz" und "weiss" abbilden und kann in keinem Fall alle möglichen Erkrankungen oder Verletzungen abbilden. In der Medizin gibt es neben "schwarz" und "weiß" nicht selten "grau". Dem/der Disponent:in, welche:r die Notrufabfrage durchführt, obliegt die Verantwortung für die Umsetzung der Antworten der Notrufenden in die vorgegebene Programmlogik. Häufig ist die Antwortmöglichkeiten-Systematik "Ja", "Nein", "Unsicher" und "Unbekannt". Die interindividuelle Kommunikation ist – gerade bei hochangegangenen Personen – höchst störanfällig. Die Notrufbearbeiter:innen kommen nicht umher, die Antworten der Notrufenden zu bewerten. Die paraverbalen Sprachbestandteile, also Sprachnebenbestandteile wie zum Beispiel Sprechgeschwindigkeit und Lautstärke des/der Anrufer:innen, werden ebenso bewertet wie die eigentliche Sachbotschaft. Das Ziel, eine vollständige Homogenität der Entscheidungen in der Leitstelle durch den Einsatz einer standardisierten/strukturierten Notrufabfrage herbeiführen zu wollen ist sehr ambitioniert aber in der Realität nicht zu erreichen. Nicht zuletzt ist zu bedenken, dass Notrufe in den seltensten Fällen durch die Erkrankten oder Verletzten selbst getätigt werden, sondern in einem sehr hohen Prozentsatz durch Zweite oder gar Dritte, die selber nicht vor Ort sind. Trautmann (2022) ¹² führt eine Selbstanrufer-Quote von 9,4% an, und zeigt auf, dass es in der Entscheidungsfindung der Leitstellenmitarbeiter:innen eine große Rolle spielt, ob sie mit

dem/der Patient:in selbst das Notrufgespräch führen oder einem Zweiten bzw. Dritten. Im Falle eines Notrufdialogs mit einer nicht selbst erkrankten oder verletzten Person wird ein Sachverhalt nicht nur doppelt (Patient:in und Leitstellendisponent:in), sondern gar dreifach (Patient:in, Anrufer:in und Disponent:in) bewertet, was eine additive Unter- oder Überschätzung des Notfalls durch den/die Anrufer:in zur Folge haben kann. In der Gruppe der sogenannten „Selbstanrufer“ konnten 13,72% weniger Fehleinsätze und 37,48% weniger Notarzt-Nachforderungen aufgezeigt werden.

Notruf-Supervision/Reflektion

Die Arbeit der Leitstellendisponent:innen ist – obwohl Leitstellenarbeit sehr wohl Teamarbeit ist – größtenteils eine Einzelleistung. Die Entscheidung, ob und welche Einsatzmittel entsendet werden, ist das Resultat aus dem Notrufdialog. Auch die Art der Gesprächsführung ist eine Einzelleistung.

In einigen Leitstellen wird mit einer sogenannten "Rückmeldezahl" (RMZ) ¹³ oder einem "Patientenzuweisungscode" (PZC) ¹⁴ gearbeitet. Über solche Systeme kann den Leitstellen über ihre Arbeit ein Feedback gegeben werden. Es ist nicht bekannt, ob und wie den Leitstellendisponent:innen diese Rückmeldungen für ihre disponierten Einsätze bekanntgegeben werden. Der Gesprächsverlauf kann in diesen Rückmeldesystemen natürlich nicht beurteilt werden.

In den meisten Leitstellen ist die einzige Rückmeldung bei der Disposition eines Notarzteinsatzes, ob der Notarzt/die Notärztin den Transport in ein Krankenhaus begleitet, umsteigebereit oder nicht erforderlich ist, vom ersteintreffenden Rettungsmittel abbestellt oder nachbestellt wird.

**DIE ENTSCHEIDUNG, OB UND
WELCHE EINSATZMITTEL
ENTSENDET WERDEN, IST
DAS RESULTAT AUS DEM
NOTRUFDIALOG.**

**DER FOKUS DER SUPERVISIONEN
SOLLTE AUF DER ERFASSUNG
DER SOGENANTEN
"LOGISCHEN DATEN" DER
GESPRÄCHSFÜHRUNG UND
EINSATZENTSCHEIDUNG/
STICHWORTVERGABE LIEGEN.**

Bisher sind erst in wenigen Leitstellen sind Qualitätsmanagementsysteme etabliert. In den Leitstellen, welche die Notrufabfragesoftware "AMPDS" nutzen, ist ein solches System zwingende Grundvoraussetzung, um diese Software nutzen zu dürfen.

Die Durchführung einer Notruf-Supervision/Notruf-Reflektion erfordert kein groß aufgezogenes oder zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem. Es gibt allerdings einige Grundvoraussetzungen, die den Erfolg und die Akzeptanz maßgeblich beeinflussen. An dieser Stelle seien: Einheitlichkeit (Festlegung einer Frequenz und Erstellung eines einheitlichen Bewertungs-Formulars), Augenhöhe (Ausführung möglichst durch eine:n langjährig erfahrene:n Kolleg:in aus der Praxis (z. B. Praxisanleiter:in Leitstelle), welche:r im optimalen Fall eine Fortbildung im Bereich Kommunikation und Gesprächsführung absolviert hat und keine "Vorgesetztenfunktion" hat sowie Vertraulichkeit (keine Weitergabe der gewonnenen Informationen an Dienstvorgesetzte erst nach mehrfachen, eklatanten Verstößen gegen Regeln) genannt. Zur Durchführung der Gespräche muss der/die durchführende Mitarbeiter:in Zugriff auf alle erforderlichen Systeme haben (Gesprächsdokumentations-System, erweiterte Rechte im Einsatzleitsystem (Statistik) und bei Vorhandensein: Notrufabfragesoftware).

Der Fokus der Supervisionen sollte auf der Erfassung der sogenannten "logischen Daten" (wie zum Beispiel: Einsatzort, Rückrufnummer, Name des Anrufers, Etage, etc.) der Gesprächsführung und Einsatzentscheidung /Stichwortvergabe liegen. Ist eine Software zur standardisierten/strukturierten Notrufabfrage implementiert, sollte natürlich auch dessen Nutzung bewertet werden.

Ein solches System bietet nicht nur dem/der Leitstellendisponent:in Vorteile, indem er/sie eine direkte Rückmeldung über seine/ihre geleistete Arbeit (Gesprächsführung und die Nutzung der (Co)Systeme) erhält und

Verbesserungsmöglichkeiten aufgezeigt bekommt, sondern auch der Leitung einer Leitstelle. Bei der Aufarbeitung der supervidierten/reflektierten Gespräche ist es möglich, einen (Nach-) Schulungsbedarf festzustellen, um die Qualität der Disposition und Gesprächsführung zu verbessern.

Notruf-Supervision ist ein sehr wirksames Steuerungs-, Evaluations- und Feedback-Instrument.

ERGEBNISSE

Teil A: Befragung der Leitstellendisponent:innen

Allgemeine und persönliche Angaben der Leitstellendisponent:innen

Alter

Die Altersverteilung ist breit gestreut. Es nahmen Leitstellendisponent:innen aller Altersgruppen und Lebensphasen teil – von berufsanfängenden bis zu kurz vor dem Ruhestand oder bereits im Ruhestand stehenden Personen. Der/die jüngste Teilnehmer:in war 18 Jahre alt, der/die erfahrenste Teilnehmer:in 70 Jahre. Der Mittelwert war 40,34 Jahre (SD: 8,91).

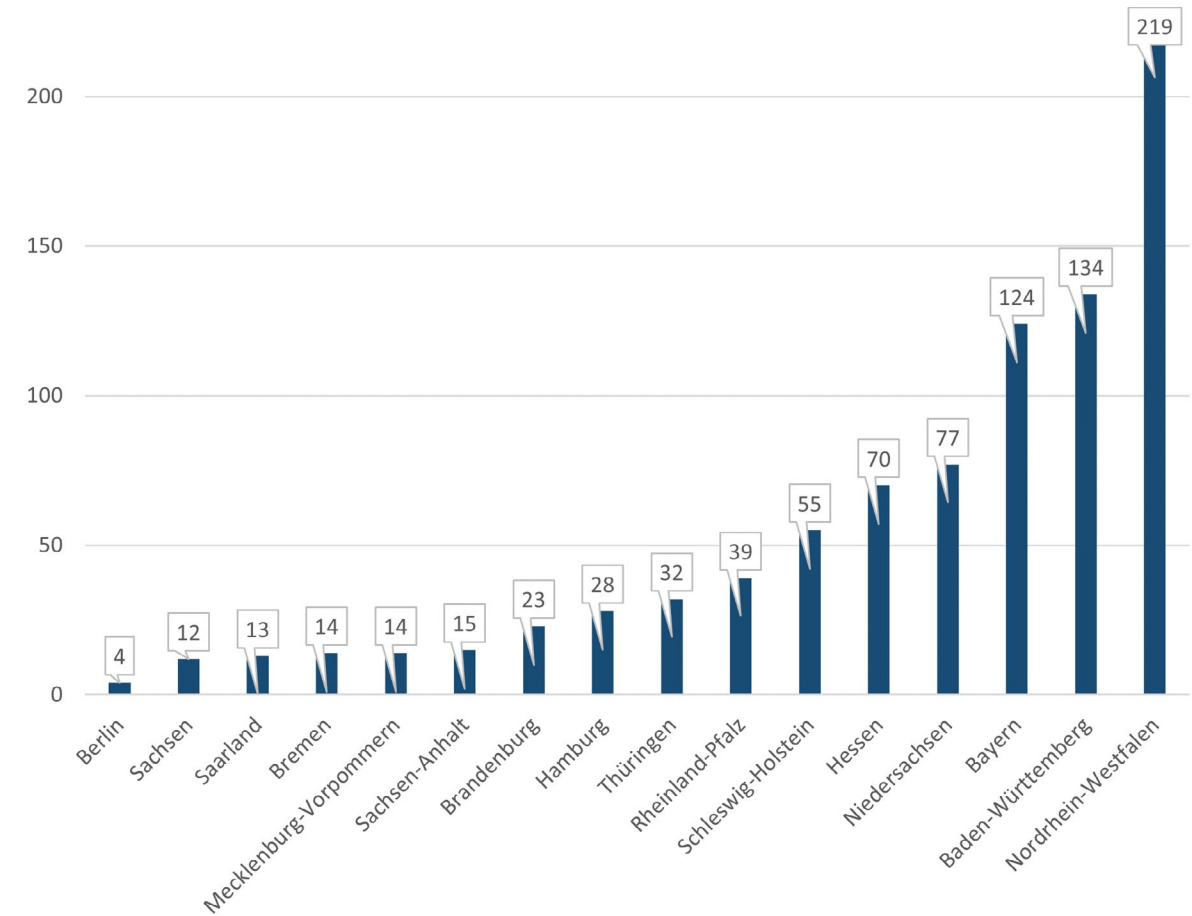
Geschlecht

Die Verteilung auf die unterschiedlichen Geschlechter ist wie zu erwarten der Berufsgruppe entsprechend. 93,20 % (809) gaben an, männlichen Geschlechts zu sein, 6,45 % (56) weiblichen Geschlechts und 0,35 % (3) gehören keinem der vorher genannten Geschlechter an (divers).

Herkunft

An unserer Studie nahmen Leitstellendisponent:innen aller 16 deutschen Länder teil. Die meisten Antworten stammen aus Nordrhein-Westfalen (219), die zweitmeisten aus Baden-Württemberg (134) und die drittmeisten aus Bayern (124).

AN UNSERER STUDIE NAHMEN LEITSTELLENDISPONENT:INNEN ALLER 16 DEUTSCHEN LÄNDER TEIL.



Beschäftigungsverhältnis

Die Verteilung Beamt:innen vs. Angestellte ist marginal. Es nahmen 445 Angestellte (51,27 %) und 410 Beamt:innen (47,24 %) an der Studie teil. Nur ein sehr geringer Teil (13; 1,50 %) gab an, in einem geringfügigen Beschäftigungsverhältnis zu stehen.

Funktion in der Leitstelle

Am häufigsten wählten die Teilnehmer:innen die Funktion "Disponent:in (Annahme von Notrufen UND Disposition)" (559; 64,70 %) aus, 171 Mal (19,79 %) wurde "Schichtführer:in / Dienstgruppenleiter:in / Lagedienstführer:in" genannt, 62 Personen (7,18 %) gaben "Praxisanleiter:in Leitstelle/Lehr-Disponent:in" an.

Abb 1: Herkunft der Teilnehmer:innen

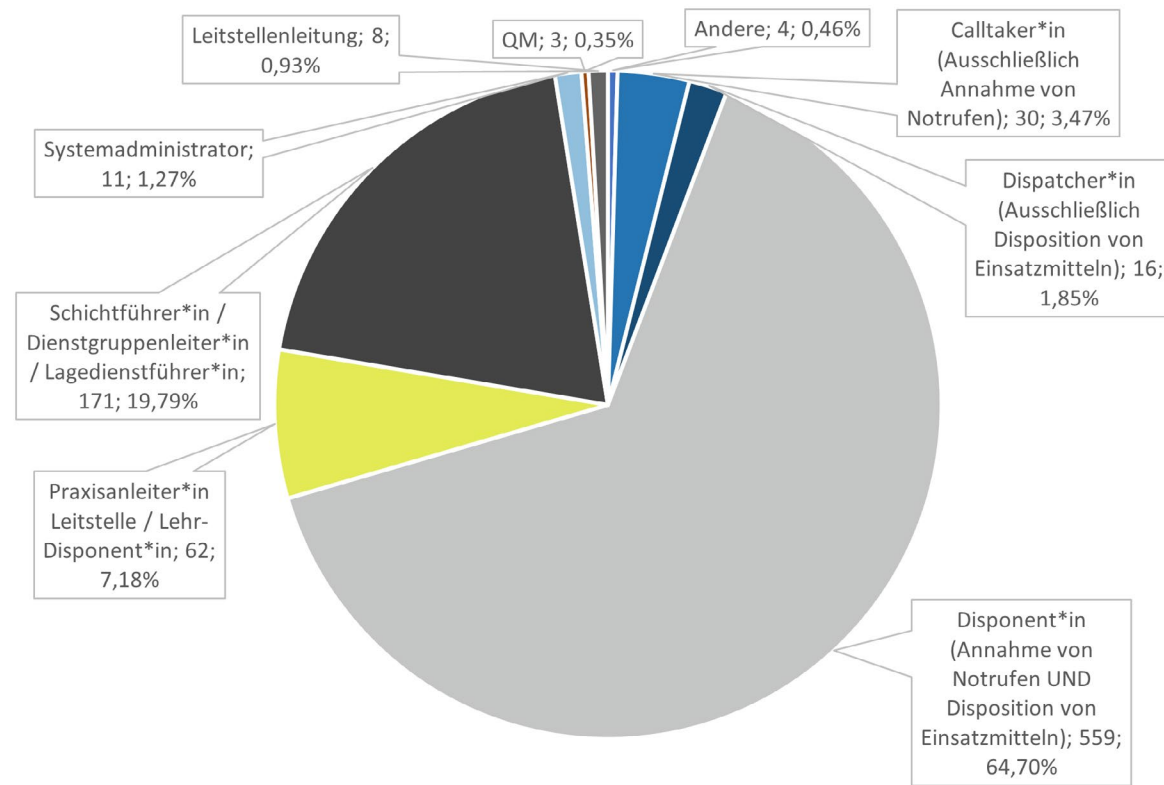


Abb 2: Eigene Funktion in der Leitstelle

Leitstellenerfahrung in Jahren

Die Erfahrung in Jahren deckt sich mit der genannten Spannweite des Lebensalters. Der/die Leitstellendisponent:in mit der geringsten Erfahrung gab an über 0 Jahre Berufserfahrung zu verfügen, der/die Teilnehmer:in mit der größten Erfahrung gab 45 Jahre an. Der Mittelwert beträgt 8,8 Jahre (SD: 7,91). Dem Mittelwert und der Standard-Abweichung entsprechend, kann zurückgeschlossen werden, dass sich der größte Teil der Teilnehmer:innen aus dem Pool der Leitstellendisponent:innen mit mehrjähriger Berufserfahrung rekrutierte.

Rettungsdienstliche Qualifikation

Die höchste Anzahl an Angaben hatten die Qualifikationen "Rettungsassistent:in" (362: 41,71 %) und "Notfallsanitäter:in" (349: 40,21 %). Auf die Qualifikationen "Rettungsanitäter:in" entfielen 119 Angaben (13,71 %) und

auf "Rettungsanitäter:in PLUS" (= Rettungsanitäter:in mit leitstellenspezifischer medizinischer Zusatzausbildung), welche in einigen Ländern zu absolvieren ist, um als Rettungsanitäter:in in einer Leitstelle tätig werden zu dürfen, entfielen 34 Angaben (3,92 %). Diese Angaben kamen aus den Ländern Baden-Württemberg, Bayern, Brandenburg, Bremen, Hessen und Niedersachsen.

Vier Leitstellendisponent:innen gaben an, über keine rettungsdienstliche Qualifikation zu verfügen. Eine Nennung kam aus Nordrhein-Westfalen, drei Angaben aus Bremen.

Feuerwehrtechnische Qualifikationen

Die beruflich erworbene feuerwehrtechnische Qualifikation "Gruppenführer :in (B3)" wurde 353 Mal genannt (40,67 %). Die ehrenamtlich erworbene Qualifikation "Zugführer:in (FF) oder Verbandsführer:in (FF)" hatte 169 Angaben (19,47 %) ein, 138 Angaben (15,90%) hatte "Gruppenführer:in (FF)", ebenso eine ehrenamtliche Qualifikation. Beruflich und in der freiwilligen Feuerwehr erworbene feuerwehrtechnische Qualifikationen sind ungefähr im gleichen Maß vertreten.

Auch im Bereich "feuerwehrtechnische Qualifikation" gaben einige Leitstellendisponent:innen an, über keine entsprechende Qualifikation zu verfügen (24: 2,76 %). Es handelt sich bei dieser Gruppe ausschließlich um Angestellte und geringfügig Beschäftigte aus den Ländern Baden-Württemberg, Bayern, Brandenburg, Bremen, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz, Saarland und Thüringen.

Insgesamt sind die Qualifikationen breit verteilt . Von "Trupführer:in FF" bis hin zu "Höherer Dienst (LG 2.2/QE 4)" sind alle Qualifikationen vertreten.

**VIER
LEITSTELLENDISPONENT:INNEN
GABEN AN, ÜBER KEINE
RETTUNGSDIENSTLICHE
QUALIFIKATION ZU VERFÜGEN.**

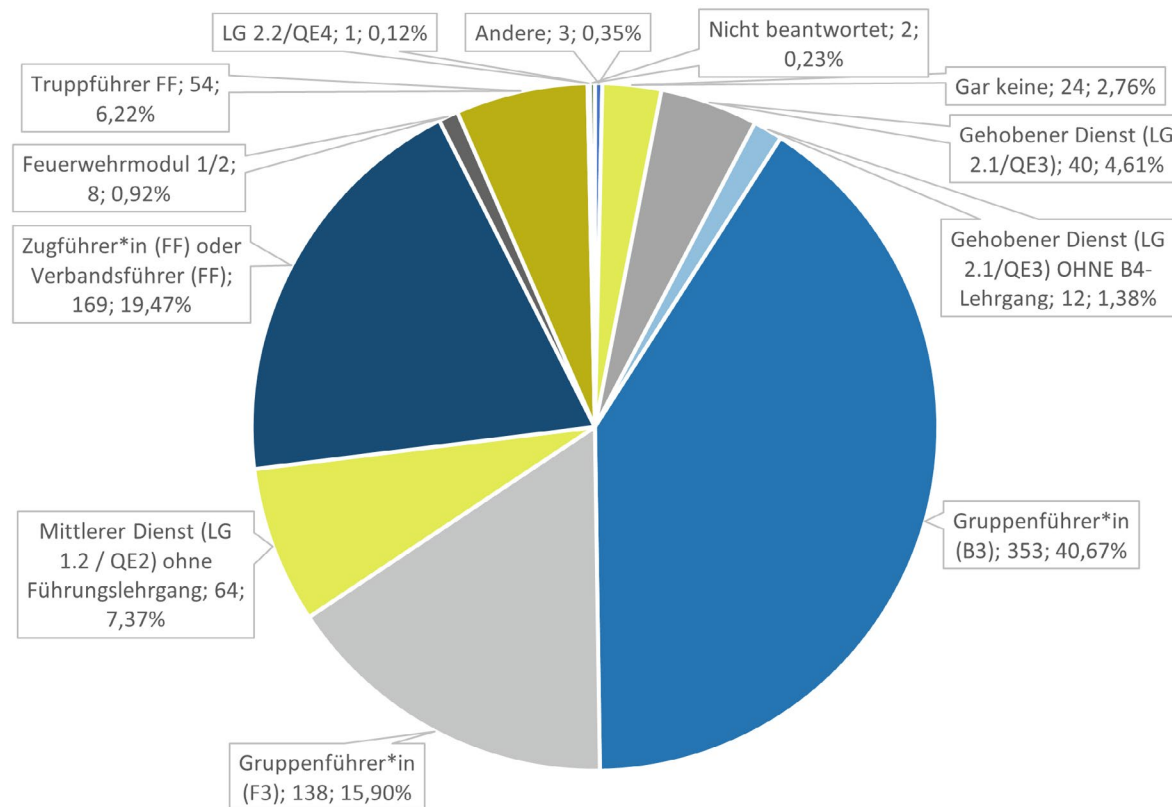


Abb 3: Feuerwehrtechnische Qualifikationen der Teilnehmer:innen

Arbeitszeitmodelle

263 Teilnehmer:innen (30,40 %) gaben an, in einem reinen 24-Stunden-Dienstrhythmus zu 219 Befragte nannte 8-Stunden-Dienst (25,32 %), 12-Stunden-Dienst nannten 170 Befragte (19,65 %), ein Mischdienst aus 24-Stunden-Dienst und Tagesdienst wurde von 123 Befragten (14,22 %) als Arbeitszeitmodell genannt. 90 Leitstellendisponent:innen gaben an, in einer anderen Dienstform, als der zur Auswahl gestellten, zu arbeiten. Die meisten Freitext-Angaben waren hier: 8/12 Stunden und 8/24 Stunden.

Ehrenamtliche LeitstellendisponentInnen

159 Teilnehmer:innen gaben an, dass in ihrer Leitstelle ehrenamtliche Leitstellendisponent:innen tätig sind. Diese werden in den Tätigkeitsbereichen "Disposition" (14: 1,60 %), "Notrufabfrage" (51: 5,84 %) und "Notrufabfrage und Disposition" (94: 10,77%) eingesetzt.

Nicht beantwortet wurde die Frage von 241 Teilnehmer:innen (27,61 %), "Nein" gaben 473 (54,18 %) an.

Ehrenamtliche Leitstellendisponent:innen wurden in den Ländern Baden-Württemberg, Bayern, Brandenburg, Hessen, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Rheinland-Pfalz, Saarland, Schleswig-Holstein und Thüringen genannt.

Meldeformeln am Notruf 112

Die Meldeformel am Notruf 112 besteht immer aus einer *Identifikationsphrase* und idealer Weise einer *Abfragephrase*.

Einige Leitstellen haben in ihrer Meldeformel keine Abfragephrase, sondern lediglich eine Identifikationsphrase, diese teils sogar um eine persönliche Begrüßung oder um die Nennung des eigenen Namens verlängert.

Als Identifikationsphrasen wurden folgende genannt:

- „Feuerwehr Notruf...“
- „Feuerwehr Rettungsdienst Notruf...“
- „Notruf Feuerwehr und Rettungsdienst...“
- „Notruf Feuerwehr und Rettungsdienst in XYZ...“
- „Die Feuerwehr und Rettungsdienst...“
- „Feuerwehr XYZ Notruf“
- „Feuerwehr Notruf XYZ...“
- „Feuerwehr und Rettungsdienst Notruf...“
- „Feuerwehr und Rettungsdienst in XYZ...“
- „Notruf 112...“
- „Hier ist der Notruf...“
- „Hier ist der Notruf für Feuerwehr und Rettungsdienst...“
- „Notruf“
- „Notruf XYZ...“

DIE MELDEFORMEL AM NOTRUF 112 BESTEHT IMMER AUS EINER IDENTIFIKATIONSPHRASE UND IDEALER WEISE EINER ABFRAGEPHRASE

Folgende Abfragephrasen wurden am häufigsten genannt:

- 393 Angaben: „Wo (genau) ist der Notfallort?“
- 56 Angaben: „In welcher Stadt/Ort/Gemeinde ist der Notfall?“
- 54 Angaben: „Mit wem spreche ich?“

Außerdem wurden noch:

- „... in welcher Straße ist der Notfall?“
- „... wie kann ich ihnen helfen?“ und
- „... wo (genau) ist der Notfallort? Sagen Sie mir Ort und Straße!“ als erweiterte Abfragephrase genannt.

Bei den Angaben:

- „... grüß Gott!“ und
- „... guten Tag!“
- „... eigener Name - Gruß“

handelt es sich nicht um eine Abfragephrase, sondern um eine prolongierte Identifikationsphrase.

Wie man an den Ergebnissen erkennen kann, haben sich die Abfragephrasen, als Ergänzung der Identifikationsphrasen, bei den meisten Leitstellen in den Meldeformeln durchgesetzt.

Trautmann (2020) ¹⁵ schreibt, dass die Abfragephrase „In welcher Stadt/Ort/Gemeinde ist der Notfall?“ am zielführendsten ist. Bei dieser Frage handelt es sich – im Gegensatz zu der Frage „Wo (genau) ist der Notfallort?“, welche zwar eine geschlossene Frage ist, aber einen offenen Nennungscharakter aufweist – um eine in sich geschlossene Frage, auf welche es nur eine Antwort geben kann.

Subjektives Stressempfinden der Leitstellendisponent:innen

Herbig und Müller (2016) ¹⁶ stellten durch eine Studie, welche anlässlich

einer Gefährdungsbeurteilung einer integrierten Leitstelle durchgeführt wurde, fest, dass die psychischen Belastungen der Leitstellendisponent:innen enorm hoch sind.

Folgende besonderen psychischen Belastungen wurden aufgeführt:

- Hohe kognitive Anforderungen wie Gedächtnis- und Informationsverarbeitung.
- Hohe kommunikative und emotionale Anforderungen (unter anderem durch verschiedenste Kommunikationspartner, teilweise in hoch emotionalen Situationen oder bei den telefonischen Anleitungen von Reanimationen)
- Hohe fachspezifische Anforderungen (unter anderem medizinische, feuerwehr- und katastrophenschutztechnische)
- Eingeschränkte Spielräume etwa durch gesetzliche Vorgaben oder Verfügbarkeit von Rettungsmitteln

Darüber hinaus liegt eine hohe Verantwortung auf den Leitstellendisponent:innen, die gleichzeitig in der Öffentlichkeit weniger wahrgenommen werden als etwa Feuerwehrleute. Sie stehen am Anfang der Rettungskette und spielen eine zentrale Rolle bei der Zuweisung der richtigen Ressourcen in Notfallsituationen. Sie müssen in kritischen Phasen eines Notfalleinsatzes lebenswichtige Informationen weitergeben und verteilen – Fehler und Verzögerungen in dieser Situation können die Sicherheit der zu rettenden Personen gefährden und sogar zum Tod der Patienten führen.

Für die psychischen Belastungen sorgen folgende Punkte:

- Hohe Aufgabendichte (bis zu neun Aufgaben pro Minute aufgrund der Unplanbarkeit der Anforderungen; hohe Arbeitsquantität bei hoher Variabilität innerhalb und zwischen Einsatzleitplätzen mit verschiedenen Schwerpunkten)
- Hohe mental-informatorische Anforderungen (Durchschnittlich 17,2 visuelle und auditive Informationen pro Minute; das Arbeitsgedächtnis hat eine Kapazitätsgrenze von vier Einheiten pro Minute!)

**SIE MÜSSEN IN
KRITISCHEN PHASEN
EINES NOTFALLEINSATZES
LEBENSWICHTIGE
INFORMATIONEN WEITERGEBEN
UND VERTEILEN**

**FEHLER UND VERZÖGERUNGEN
IN DIESER SITUATION KÖNNEN
DIE SICHERHEIT DER ZU
RETTENDEN PERSONEN
GEFÄHRDEN UND SOGAR ZUM
TOD DER PATIENTEN FÜHREN.**

INSGESAMT 67,09 % DER BEFRAGTEN GABEN AN, PSYCHISCH "HOCH BIS SEHR HOCH" BELASTET ZU SEIN.

Daraus resultieren physiologische Beanspruchungsfolgen:

- Erhöhter Blutdruck (Hypertonie Grad I bis III deutlich häufiger in der Versuchs- als in der Kontrollgruppe; auch über die Faktoren Alter, Gewicht und Rauchen hinaus. Die Blutdruckwerte steigen auch bei den Mitarbeiter:innen der Kontrollgruppe, wenn sie die Tätigkeit als Disponent:in wahrnehmen. Blutdruckwerte in der Versuchsgruppe: durchschnittlicher RR 140,6/89,4 mmHG. Blutdruckwerte in der Kontrollgruppe: durchschnittlich 131,2/81,3 mmHg.
- Erhöhte Herzfrequenzen¹⁷
- Gesenkte Herzratenvariabilität (als Maß für (chronischen) Stress)¹⁷

Hohe und sehr hohe, Anforderungen in verschiedenen Kompetenzbereichen stehen nur sehr geringen arbeitsbezogenen Ressourcen zur Bewältigung dieser Anforderungen gegenüber. Gleichzeitig zeigen sich ebenfalls stark ausgeprägte Stressoren, die mit den geringen Ressourcen (vor allem Tätigkeitsspielräume) nur schwer bewältigt werden können. Im Sinne des stresstheoretischen "demand-control-models"¹⁸, das konstatiert, dass hohe Arbeitsanforderungen gepaart mit geringen Tätigkeitsspielräumen das Erkrankungsrisiko erhöhen, kann die Arbeit in einer integrierten Leitstelle als stark belastende Tätigkeit klassifiziert werden. Entsprechend dieser Arbeitsbedingungen zeigen sich auch gesundheitlich negative Befunde sehr deutlich, sowohl für psychische (wie Depressionen) als auch für physiologische Probleme.

Insgesamt 67,09 % der Befragten (424) gaben an, psychisch "hoch bis sehr hoch" belastet zu sein. 23,10 % (146) empfanden ihre Belastung als "weder hoch noch niedrig" und 9,81 % (62) als lediglich "niedrig bis sehr niedrig".

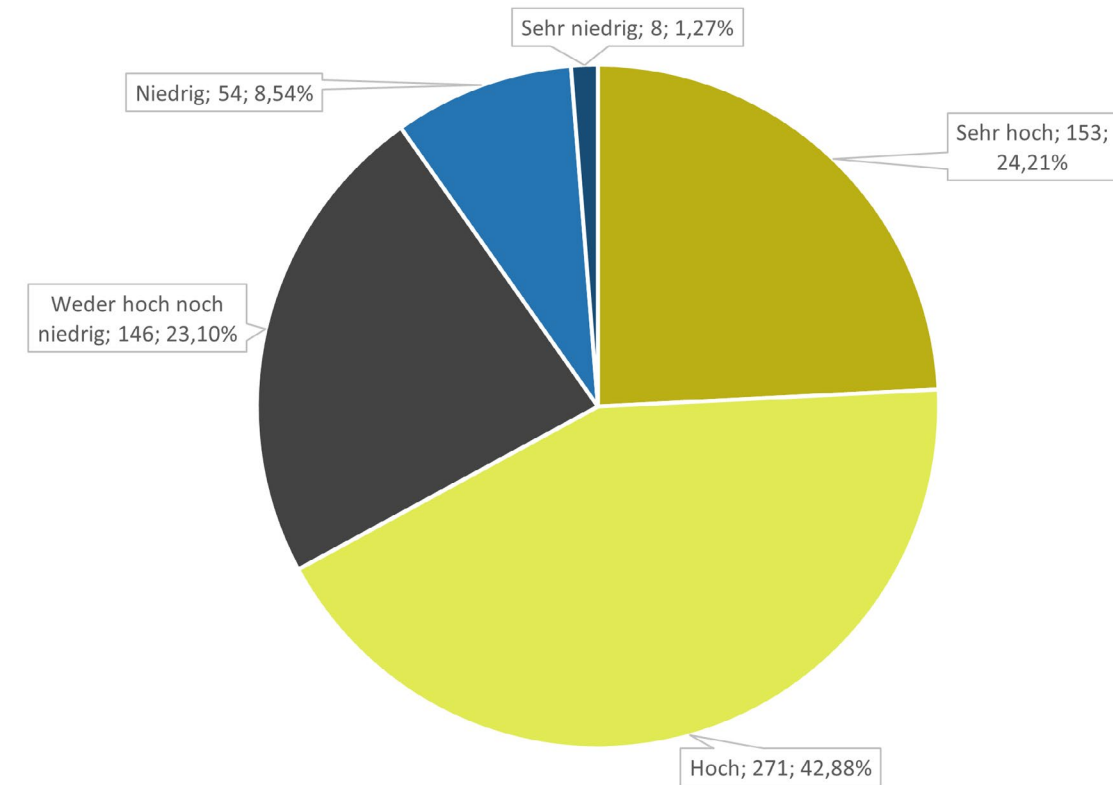


Abb 4: Subjektive psychische Belastung der Teilnehmer:innen

MEHR ALS DIE HÄLFTE DER BEFRAGTEN (59,22 %) GABEN AN, DASS IN IHRER LEITSTELLE KEINE NOTRUF-SUPERVISIONEN STATTFINDEN.

Notruf-Supervision

Mehr als die Hälfte der Befragten (514: 59,22 %) gaben an, dass in ihrer Leitstelle keine Notruf-Supervisionen stattfinden. Lediglich 118 Teilnehmer:innen (13,59 %) gaben an, dass Notruf-Supervisionen durchgeführt werden. 236 Teilnehmer:innen (27,19 %) haben diese Frage nicht beantwortet.

Diejenigen, welche die Antwort „Nein“ wählten, wurden weiter befragt, ob sie sich eine Notruf-Supervision wünschten. 64,35 % (413) bejahten diese Frage. 17,88 % (113) wählten aus, dass sie keine Notruf-Supervision wünschen. 16,77 % (106) beantworteten diese Frage nicht.

Gründe für die Aufnahme einer Tätigkeit als Leitstellendisponent:in

Insgesamt 533 Leitstellendisponent:innen gaben ihre persönlichen Gründe an, warum sie in einer Leitstelle tätig sind. Gründe, welche mehrfach genannt wurden, werden nur einfach dargestellt. Die Angaben wurden in 60 persönliche (71,43 %), 21 dienstliche (25,00 %) und drei monetäre Gründe (3,57 %) gruppiert.

Monetäre Gründe für die Aufnahme einer Tätigkeit als Leitstellendisponent:in:

- Beförderung
- Bessere Altersvorsorge
- Bessere Bezahlung als im RD

Dienstliche Gründe für die Aufnahme einer Tätigkeit als Leitstellendisponent:in:

- Arbeitszeit (geregeltere, bessere als im RD)
- Arbeitsplatzsicherheit
- Attraktiveres Schichtsystem
- Aufstiegs-/Entwicklungsmöglichkeiten
- Beamter
- Bessere Planbarkeit
- Bestandteil des Dienstes
- Dienstplanmodell
- Durch LtS-Arbeit besteht die Möglichkeit auf dem RTH tätig zu sein
- Geringere Arbeitszeit als im RD
- Gruppenführerlehrgang besuchen
- Karriereverlaufmodell
- Keine freie Stelle im mobilen Rettungsdienst
- Laufbahnrelevant
- Pension mit 60
- Umsetzung nach der "Wende"
- Umstellung von 12h auf 24h-Dienst in der Leitstelle
- Verpflichtung nach dem Grundlehrgang
- Wechsel des Dienstherrn/Arbeitgebers

- Weil ich dazu gezwungen/ausgewählt wurde
- Weiterqualifizierung

Persönliche Gründe für die Aufnahme einer Tätigkeit als Leitstellendisponent:in:

- Abwechslungsreichtum
- Alle Bereiche kennenlernen
- Anderes Berufsfeld kennenlernen
- Anspruchsvolle Tätigkeit
- Arbeit an der ersten Stelle der Rettungskette
- Aus Überzeugung
- Bedienung von verschiedener Technik
- Beide Seiten der Medaille kennenlernen
- Berufung
- Bester Job bei der Feuerwehr
- Breites Aufgabenspektrum
- Das Treffen von Entscheidungen
- Die Arbeit besser machen als die anderen
- Eigenes Interesse
- Erfahrung einbringen können
- Es gab nichts anderes in der Nähe
- Fordernder Job
- Freude am Arbeiten mit Computern
- Führen und Leiten
- Geistige Anforderung
- Gesundheitliche Gründe
- Gute Kollegen
- Herausfordernde Tätigkeit
- Hobby zum Beruf gemacht
- Hohe Eigenverantwortung
- Höhere Wertschätzung
- Interessante Tätigkeit
- Interesse an neuer Tätigkeit
- Kindheitstraum
- Komplexe Tätigkeit
- Konzentration auf einen Tätigkeitsbereich
- Körperlich nicht so belastend
- Kürzerer Arbeitsweg
- Lebensalter
- Macht Spaß
- Menschen helfen
- Moderne Technik
- Neue Herausforderung
- Neue Tätigkeit
- Neugierde
- Nicht bis zur Rente im RD arbeiten
- Nicht von 0 auf 100 aus dem Schlaf gerissen werden
- Organisationsübergreifendes arbeiten
- Organisieren und koordinieren macht Spaß
- Persönliche Weiterentwicklung
- Ruhigere Nächte
- Schlechte Arbeitsbedingungen im RD
- Sicherer Arbeitsplatz
- Sichtweise ändern
- Sinnvolle Tätigkeit
- Spannende Tätigkeit
- Spaß an der Arbeit
- Starkes Interesse an der LtS-Arbeit
- Tätigkeitswechsel
- Technisches Interesse
- Traumberuf
- Unzufrieden im Einsatzdienst
- Verantwortungsvolle Tätigkeit
- Weniger RD fahren
- Zurück in die Heimat

Berufstreue der Leitstellendisponent:innen

429 Leitstellendisponent:innen (86,14 %) haben sich positiv geäußert, 69 (13,86 %) negativ.

Positive Begründungen Berufstreue

- 24h-Dienst
- Abwechslungsreichtum
- Als einzige Leitstelle für das komplette Land tätig zu sein
- Alte Systeme verbessern und anpassen
- Alter
- Anhebung der Stellen
- Anrufer beraten und RD entlasten
- Arbeitsbedingungen
- Aufstieg zum Dienstgruppenleiter / B4
- Aus dem plötzlichen Geschehenem das schnellste und Beste für den Patienten, oder im Bereich der Feuerwehr, den Schaden zu mindern.
- Beamtentum
- Beförderung
- Beruf, der zu 100% zu mir passt
- Berufung
- Besser sein als die Kollegen und jedem Bürger irgendwie helfen.
- Beständigkeit
- Beste Alternative im Bereich der angebotenen Tätigkeiten der Feuerwehr
- Bevorstehendes Ausscheiden in den Ruhestand
- Bezahlung/Gehalt
- Bin glücklich
- Bin zufrieden
- Corona-Pandemie
- Das Gefühl, Anrufern zu helfen
- Das komplexe Arbeiten und das schnelle Reagieren auf sich ändernde Situationen
- Das Team
- Das Ziel vor Augen, dem Anrufer am Telefon seine Angst zu nehmen und ihm schon dort Hilfestellung zu geben
- Die Hoffnung, dass es (mit dem Einzug in den Neubau) besser wird
- Die ständige Weiterentwicklung und Neuerung
- Dienstplan
- Dynamische Arbeit
- Ehrgeiz an mich selbst
- Eigenständiges Handeln
- Entwicklung der Qualität
- Erfahrung aus dem Einsatzdienst einbringen
- Erste Hilfe in den ersten Sekunden entscheiden
- Erweiterung der persönlichen Kompetenzen
- Es gibt immer wieder etwas Neues zu erleben
- Finanzielle Sicherheit
- Große Entscheidungsgewalt
- Gute und richtige Entscheidungen im Wohle des Bürgers zu treffen
- Gutes Arbeitsklima
- Heimatnähe
- Helfersyndrom
- Hohe technische Innovation
- Hohe Verantwortung
- Immer pünktlich Feierabend
- Ich sitze warm & trocken
- Interessante Tätigkeit
- Kein Rettungsdienst
- Keine geeignete Feuerwehr in der Nähe
- Komplexe Tätigkeit
- Kurz vor dem Ruhestand
- Leben retten
- Mangelnde Alternativen
- Mit 60 in Pension
- Neubau eines hochmodernen Gefahrenabwehr-
- zentrums im Kreis
- Neuer Amtsleiter der frischen und geordneten Wind in den Laden bringt
- Niemals langweilig
- Persönliche kognitive Leistungen können besser eingebracht werden als im RD
- Perspektive auf A9 (derzeit A7)
- Sicherer Arbeitsplatz
- Sinnvolle Tätigkeit
- Spaß an der Arbeit
- Tätigkeit als Praxisanleiter
- Umzug in eine Neu LST und Umstrukturierung
- Unendlichkeit der Aufgabe
- Verbesserung der Kommunikation
- Vielseitige Tätigkeit
- Wenig körperliche Arbeit

Negative Begründungen Berufstreue

- Das Umfeld ist eine Katastrophe
- Derzeit fast keine, da Führungsprobleme in der LtS
- Derzeit fast keine, technische Belange sind unzufriedenstellend
- Derzeit sehr gering
- Fehlende Alternativen
- Feuerwehrdienstuntauglichkeit
- Fraglich ob ich treu bleibe
- Gering
- Habe ich verloren, ich bin auf der Suche nach er einer alternativen Tätigkeit
- Habe keine Motivation
- Job wird aufgegeben, weil HiOrg Monopol hat, Qualifikation sinkt und die Struktur eine Katastrophe ist. ILS gehört in öffentliche Hand!
- Keine durch bauliche und technische Mängel
- Keine, da die Arbeit anstrengender ist als im Rettungsdienst
- Keine, da die Belastung maximal hoch ist
- Momentan fällt es schwer, von Motivation zu reden! Man ist nur noch der Prellbock für alle, sei es der Hilfeersuchende, die Organisationen oder die vielen Institutionen, mit denen man Tag ein Tag aus zu tun hat. Beschimpfungen und Beleidigungen sind an der Tagesordnung!
- Niedrig, da die Belastung durch den Schichtdienst-Leitstelle zu hoch ist!
- Sinkt gerade, da kein Praxianleiter da ist, der mir was beibringt. Ich aber schon als zweiter eingesetzt werde, obwohl in Ausbildung.
- Verweilzeit ich kann noch nicht wechseln

Aus- und Fortbildung

Absolvierung der "Berufsausbildung" als Leitstellendisponent:in

In Deutschland gibt es kein offizielles Berufsbild „Leitstellendisponent:in“. Einige Länder, wie zum Beispiel Hessen und Bayern, führen aber bereits eine landesweit einheitliche Ausbildung für ihr Leitstellenpersonal durch. In Schleswig-Holstein beispielsweise dauert die Ausbildung als Leitstellendisponent:in 18 Monate und wird anhand eines landesweit einheitlichen Curriculums durchgeführt.

104 Befragte (13,03 %) gaben an, die "Berufsausbildung" als Leitstellendisponent:in absolviert zu haben, 694 Befragte (85,97 %) verneinten die Frage.

Ausbildungsstätten theoretische Ausbildung

Bei der Frage nach dem Lernort der theoretischen Ausbildung entfielen 497 Antworten (45,22 %) auf "Heimatleitstelle", 406 Angaben (36,94 %) erhielt der Auswahlpunkt "Landesfeuerwehrschule" (406: 36,94 %), "Schule einer Hilfsorganisation" erhielt 109 Antworten (9,92 %) und "private Anbieter" 87 Antworten (7,92 %). Bei dieser Frage war eine Mehrfach-Nennung möglich. Alle vier Auswahlmöglichkeiten wurden von 4 Befragten (0,50 %) ausgewählt, 60 (7,50 %) wählten 3 Auswahlpunkte aus, 230 (28,75 %) 2 Auswahlpunkte, die meisten (496: 62,00 %) wählten nur eine Ausbildungsstätte aus. 10 Leitstellendisponent:innen (1,25 %) gaben an, gar keine theoretische Ausbildung durchlaufen zu haben.

Dauer theoretische Ausbildung

Die Spannweite der Antworten war von einer Woche bis hin zu 40 Wochen. Der Mittelwert liegt bei 7,23 Wochen (SD: 6,44), die meisten Antworten entfielen auf "4 Wochen" (103: 17,31 %).

**DIE SPANNWEITE DER
ANTWORTEN WAR VON EINER
WOCHE BIS HIN ZU 40 WOCHEN.**

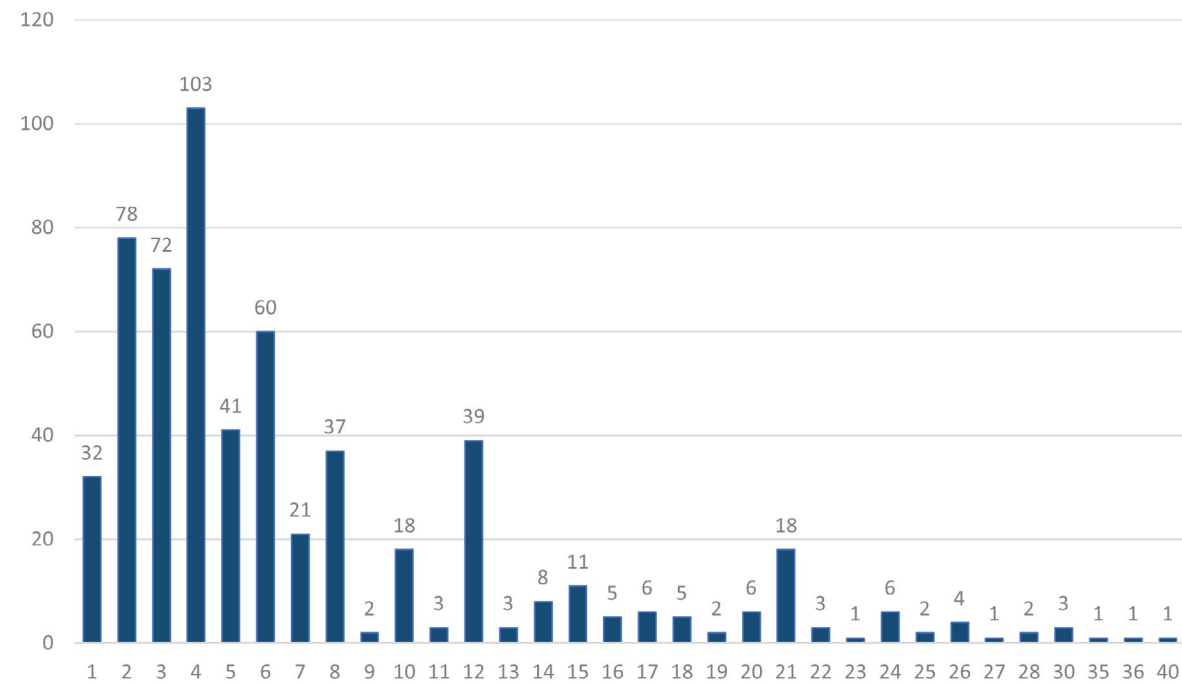


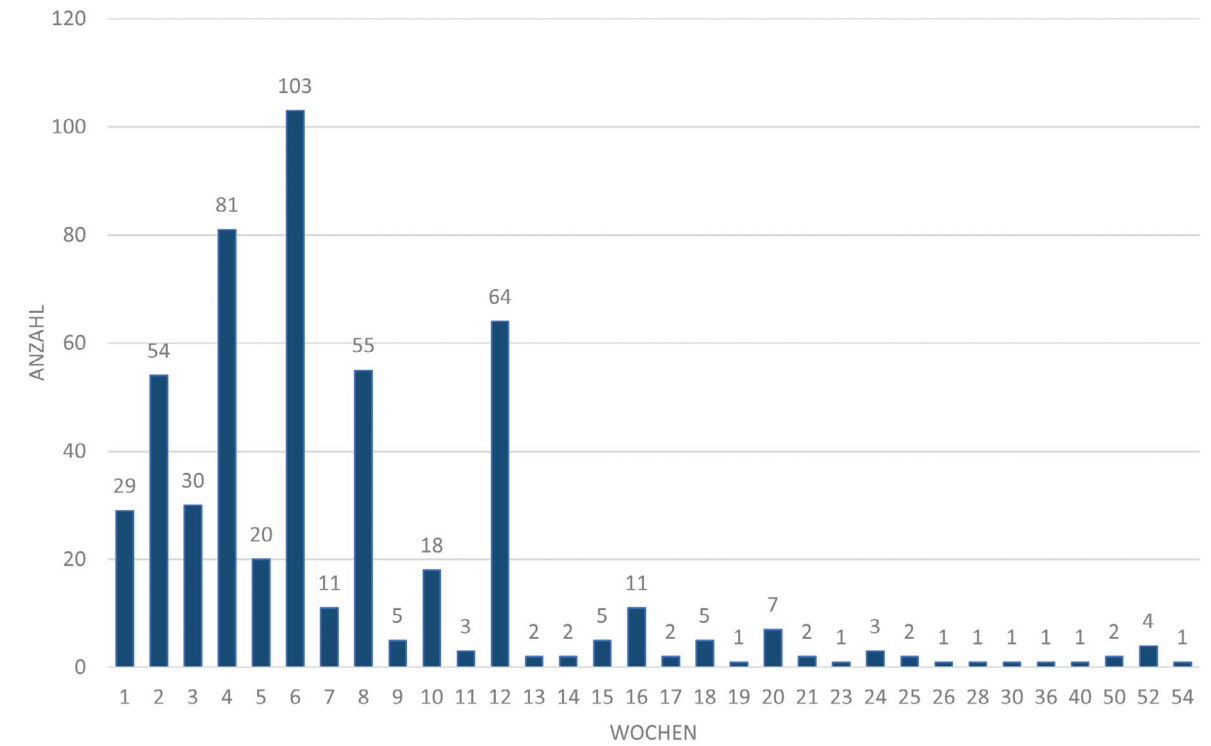
Abb 5: Ausbildungsdauer theoretische Ausbildung

Ausbildungsstätten praktische Ausbildung

Auch bei der praktischen Ausbildung erhielt der Auswahlpunkt "Heimatleitstelle" die meisten Angaben (685: 69,97 %). "Landesfeuerweherschule" belegte mit 240 Angaben (24,51 %) den zweiten Platz. "Schule einer Hilfsorganisation" wurde 54 Mal (5,52 %) genannt. Auch bei dieser Frage wurde die Möglichkeit gegeben, mehrere Ausbildungsstätten auszuwählen. Alle vier Auswahlmöglichkeiten wurden von 4 Befragten (0,50 %) ausgewählt. 39 (74,87 %) wählten 3 Auswahlpunkte aus und 164 (20,47 %) 2 Auswahlpunkte. Die meisten (573: 71,54 %) wählten nur eine Ausbildungsstätte aus. 21 Befragte (2,62 %) gaben an, gar keine praktische Ausbildung absolviert zu haben.

Dauer praktische Ausbildung

Die Spannweite der Antworten ging von einer Woche bis hin zu 54 Wochen. Der Mittelwert ist 7,81 Wochen (SD: 7,47), die meisten Antworten entfielen auf „6 Wochen“ (103: 19,51 %).



Persönliche Bewertungen der theoretischen Ausbildungen

Wir wollten wissen, wie die Teilnehmer: innen rückblickend ihre eigene theoretische Ausbildung bewerten. Die meisten Angaben hatten die Punkte "Sehr gut" und "Gut" mit kumuliert 478 Angaben (60,09 %). Als „Mittelmäßig“ bewerteten 229 Leitstellendisponent: innen (29,17 %) ihre theoretische Ausbildung, während "Schlecht" bis "Sehr schlecht" kumuliert 78 Mal (9,94 %) genannt wurde.

Abb 6: Ausbildungsdauer praktische Ausbildung

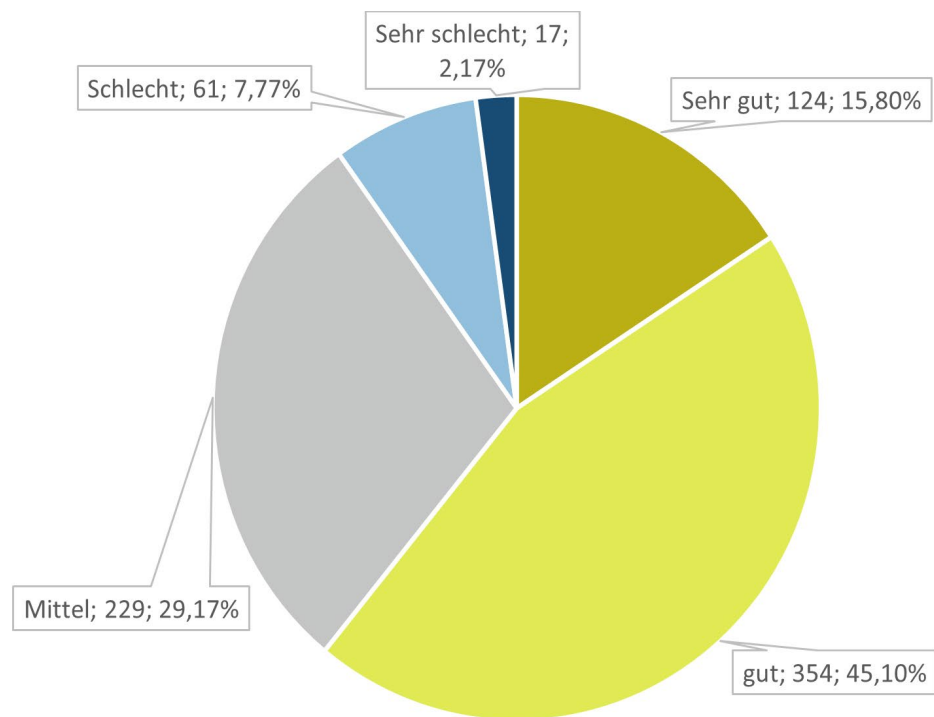


Abb 7: Persönliche Bewertung theoretische Ausbildung

Persönliche Bewertungen der praktischen Ausbildungen

Uns interessierte ebenso, wie die eigene praktische Ausbildung der Teilnehmer:innen rückblickend bewertet wird. Die meisten Angaben hatten die Auswahlmöglichkeiten "Sehr gut" und "Gut" mit kumuliert 517 Angaben (65,86%). Als "Mittelmäßig" bewertet, wurde die praktische Ausbildung von 206 Leitstellendisponent:innen (26,24 %) und "Schlecht" bis "Sehr schlecht" bekamen kumuliert 92 (7,90 %) Angaben.

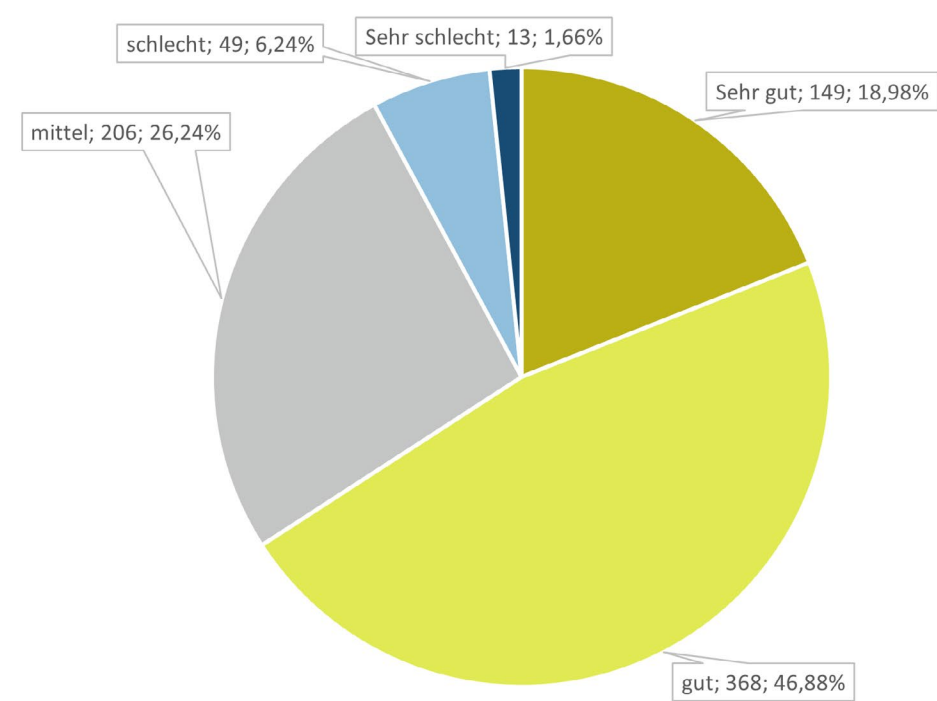
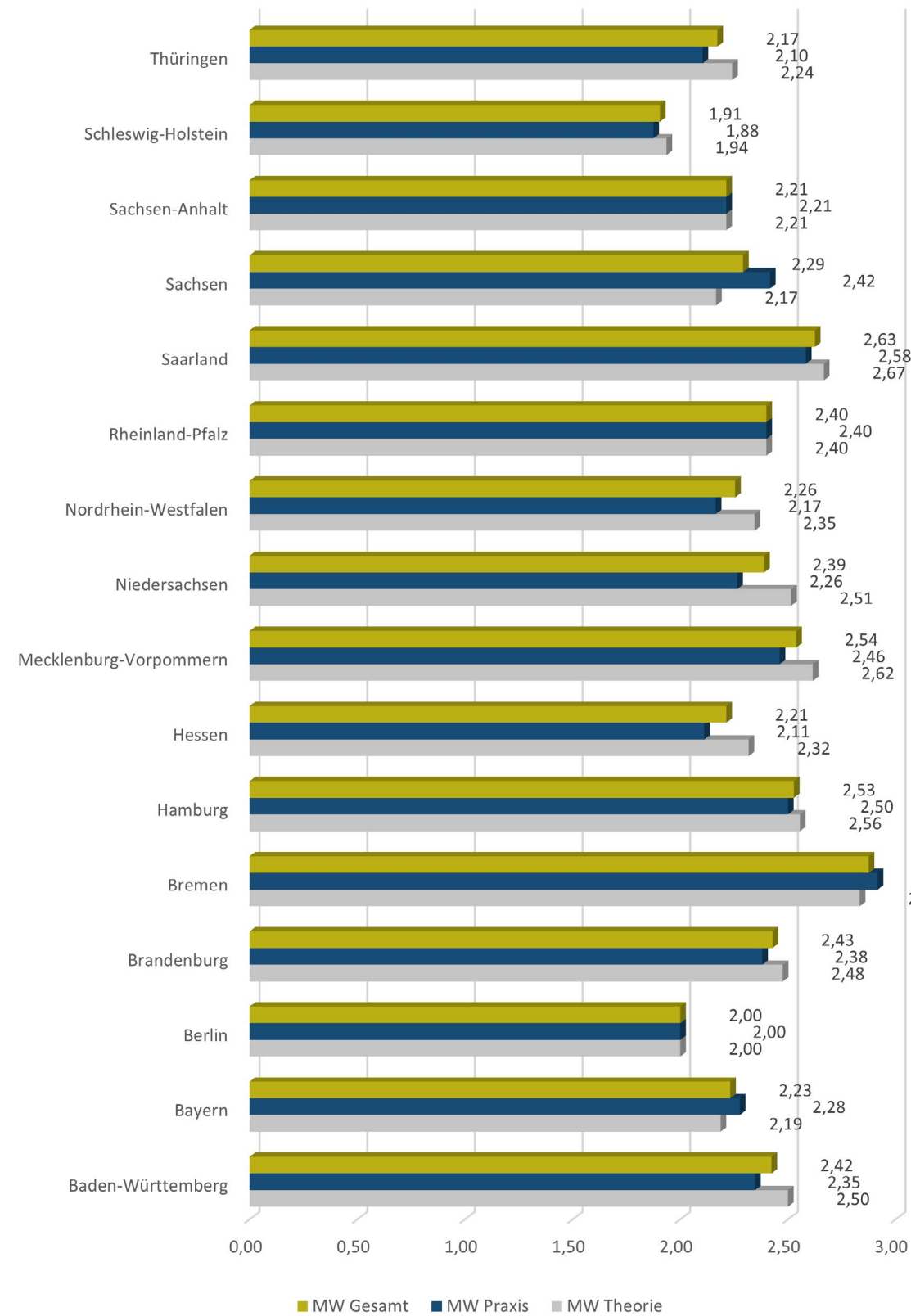


Abb 8: Persönliche Bewertung praktische Ausbildung

Gesamtübersicht der persönlichen Bewertungen nach Ländern (Mittelwerte)

Die Antwortskala ließ hier eine Bewertung zwischen 1 (sehr gut) und 5 (sehr schlecht) zu. Am besten wurde die Ausbildung im Land Schleswig-Holstein bewertet (Theorie: 1,94/Praxis: 1,88/Gesamt: 1,91), am schlechtesten im Land Bremen (Theorie: 2,83/Praxis: 2,92/Gesamt: 2,88)

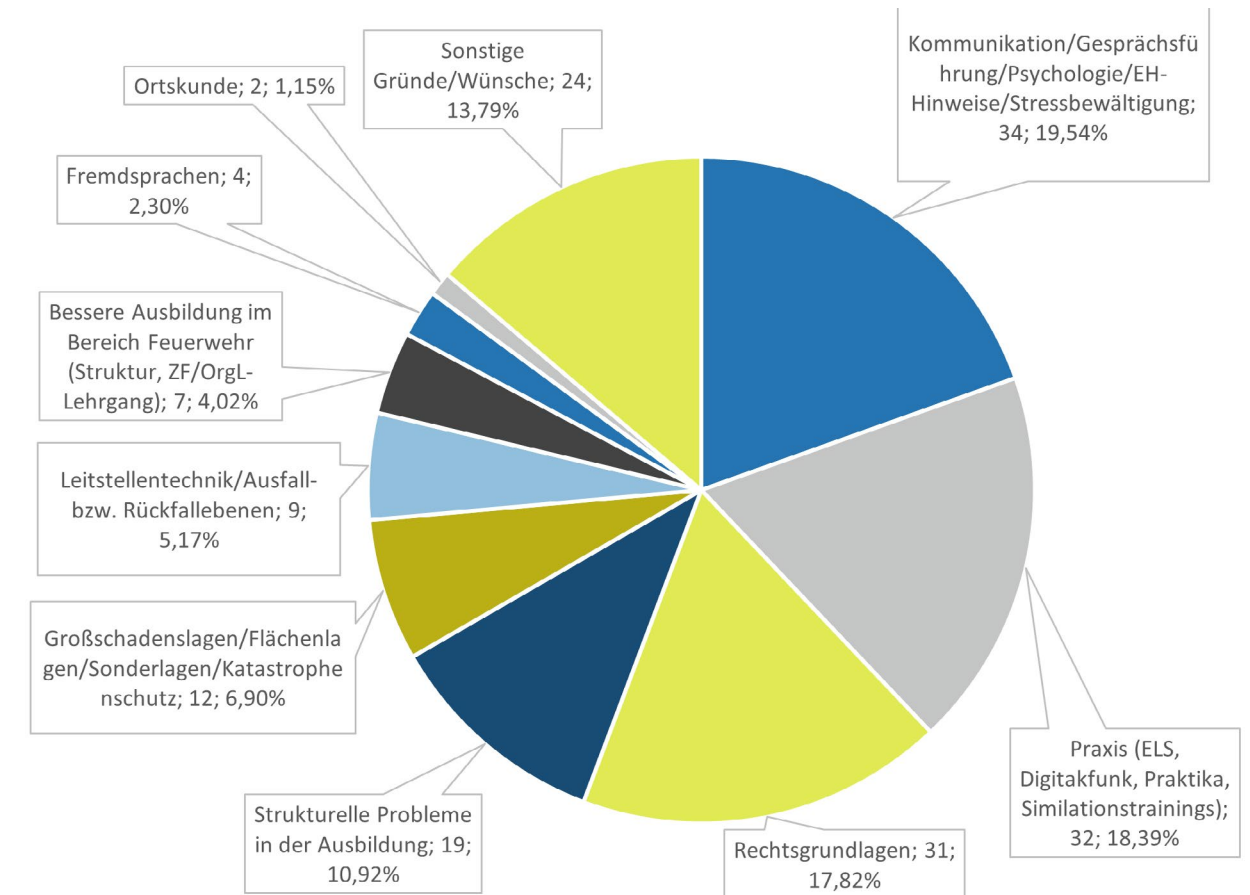


Verbesserungswünsche in der praktischen und theoretischen Ausbildung

Insgesamt wurden 174 Verbesserungswünsche angegeben. 19,54 % (34) nannten Punkte aus dem Bereich der Soft Skills "Kommunikation/ Gesprächsführung/ Psychologie/ EH-Hinweise und Stressbewältigung". 18,39 % (32) wünschen sich im Bereich "Praxis" (Einsatzleitsystem/ Digitalfunk/ Praktika/ Simulationstraining) eine bessere Ausbildung. Der Bereich "Rechtsgrundlagen" wurde von 31 LeitstellendisponentInnen (17,82 %) angegeben.

Abb 9: Gesamtübersicht der persönlichen Bewertungen der theoretischen und praktischen Ausbildung nach Ländern

Abb 10: Verbesserungswünsche in der Ausbildung

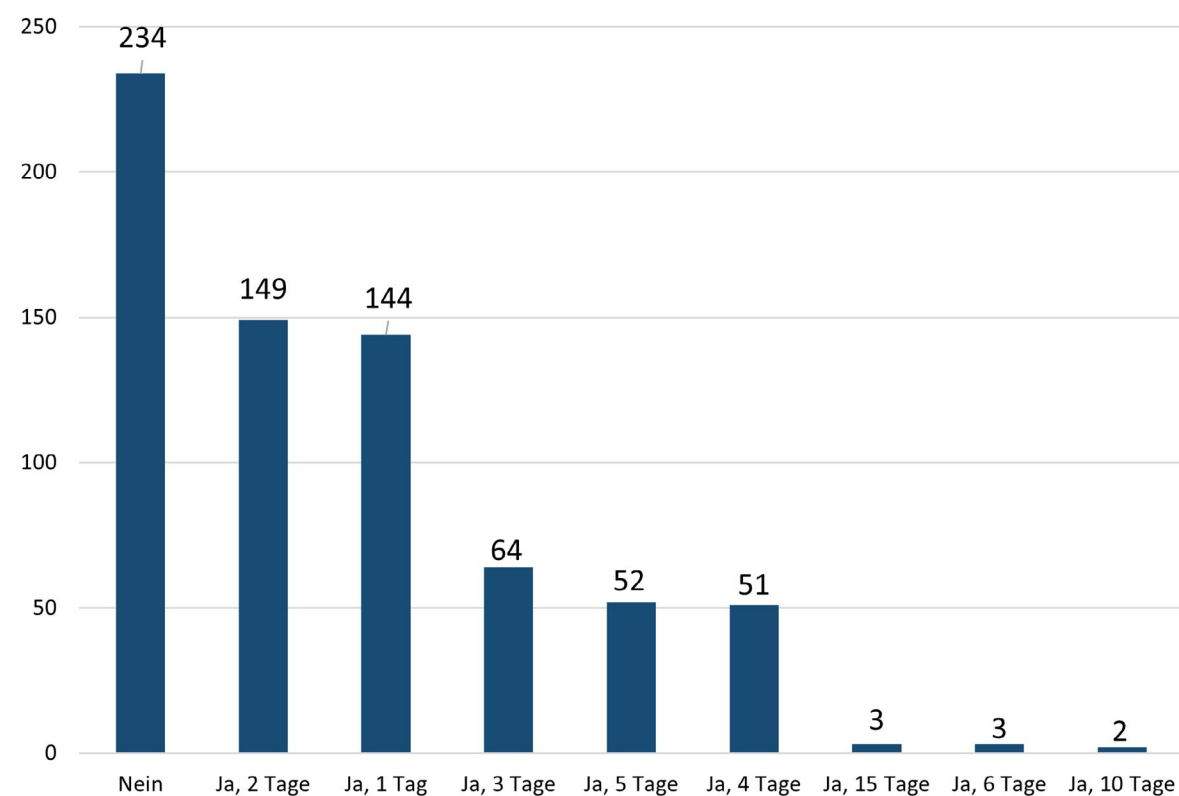


Fachspezifische Fortbildung

Es wurde untersucht, ob in den Leitstellen – zusätzlich zur 30-stündigen Rettungsdienstfortbildung – eine leitstellenspezifische Zusatzfortbildung durchgeführt wurde. 550 Leitstellendisponent:innen (70,15 %) gaben an, dass in ihrer Leitstelle eine fachspezifische Zusatzfortbildung durchgeführt wurde. Die meisten Angaben hatten „1 Tag“ (144: 18,37 %) und „2 Tage“ (149: 19,01 %). 2 Befragte gaben an, im Jahr 10 Tage fachspezifische Fortbildung zu haben.

Mehr als jede:r vierte Leitstellendisponent:in (234: 29,85 %) gab an, dass in ihrer Leitstelle KEINE fachspezifische Zusatzfortbildung durchgeführt wird.

Abb 11: Dauer der fachspezifischen Fortbildung



Zusätzlich zu den in der Tabelle aufgeführten Tagen gab es noch 82 Freitext-Angaben. Hier wurde unter Anderem angeführt, dass unregelmäßige und/oder nicht bedarfsgerecht Fortbildungen angeboten werden. Einige Leitstellendisponent:innen gaben an, dass die Fortbildungen aufgrund der Covid-19-Pandemie im Jahr 2020 ausgefallen sind. In einigen Leitstellen wird anstatt der gesetzlich vorgeschriebenen Rettungsdienst-Fortbildung eine Leitstellen-Fortbildung durchgeführt. Wenige teilen mit, dass sie weder eine rettungsdienstliche noch eine leitstellentechnische Fortbildung besucht haben.

HIER WURDE UNTER ANDEREM ANGEFÜHRT, DASS UNREGELMÄSSIGE UND/ODER NICHT BEDARFSGERECHT FORTBILDUNGEN ANGEBOTEN WERDEN.

Standardisierte/strukturierte Notrufabfrage

Vorhandensein/Nutzung einer s/sNA

Fast jede:r dritte (238: 31,36 %) Teilnehmer:in gab an, ohne eine s/sNA zu arbeiten. 20,29 % (154) gaben an, eine standardisierte Notrufabfrage zu nutzen, die Mehrheit 48,35 % (367) arbeitet mit einer strukturierten Notrufabfrage. Kumuliert ist der Implementierungsgrad einer s/sNA in dieser Studie 68,64 %. Luiz et al. (2019)¹⁹ geben einen Implementierungsgrad von 49 % an. Dementsprechend ist dieser Wert im letzten Jahr gestiegen.

FAST JEDE:R DRITTE (31,36 %) TEILNEHMER:IN GAB AN, OHNE EINE S/SNA ZU ARBEITEN.

Eigene s/sNA (eingesetztes Produkt)

61,18 % (238) gaben an, mit dem Produkt „SNA“ der Firma SNA – Softwaregestützte Notruf Abfrage zu arbeiten. Dies hängt vermutlich mit der Nutzung des Einsatzleitsystems „Cobra4“ zusammen, mit welchem das Produkt „SNA“ als in die Oberfläche integriertes Modul zu erwerben ist. „NOAS-ILS“ der NOAS GmbH hatte 94 Angaben (24,16 %), „DIAS-SOP“ der Firma Noratec GmbH 48 (12,34 %). „AMPDS“ von Priority Dispatch wurde 5 Mal genannt (1,29 %), „AUDIS“ der österreichischen software GmbH wurde 4 Mal genannt (1,03 %).

**162 LEITSTELLEN-
DISPONENT:INNEN (29,56 %)
GABEN AN "UNZUFRIEDEN" ODER
"SEHR UNZUFRIEDEN" ZU SEIN.**

Vorhandensein einer Dienstanweisung zur Nutzung einer s/sNA:

Fast die Hälfte der Befragten (299: 46,21 %) gab an, dass es in ihrer Leitstelle KEINE Dienst-/ oder Verfahrensanweisung gibt, in welcher die Indikationen und Nutzungsregeln für deren Notrufabfragesystem verschriftlicht wurden. 53,79 % (348) haben diese Frage bejaht.

Einsatzbereich der s/sNA

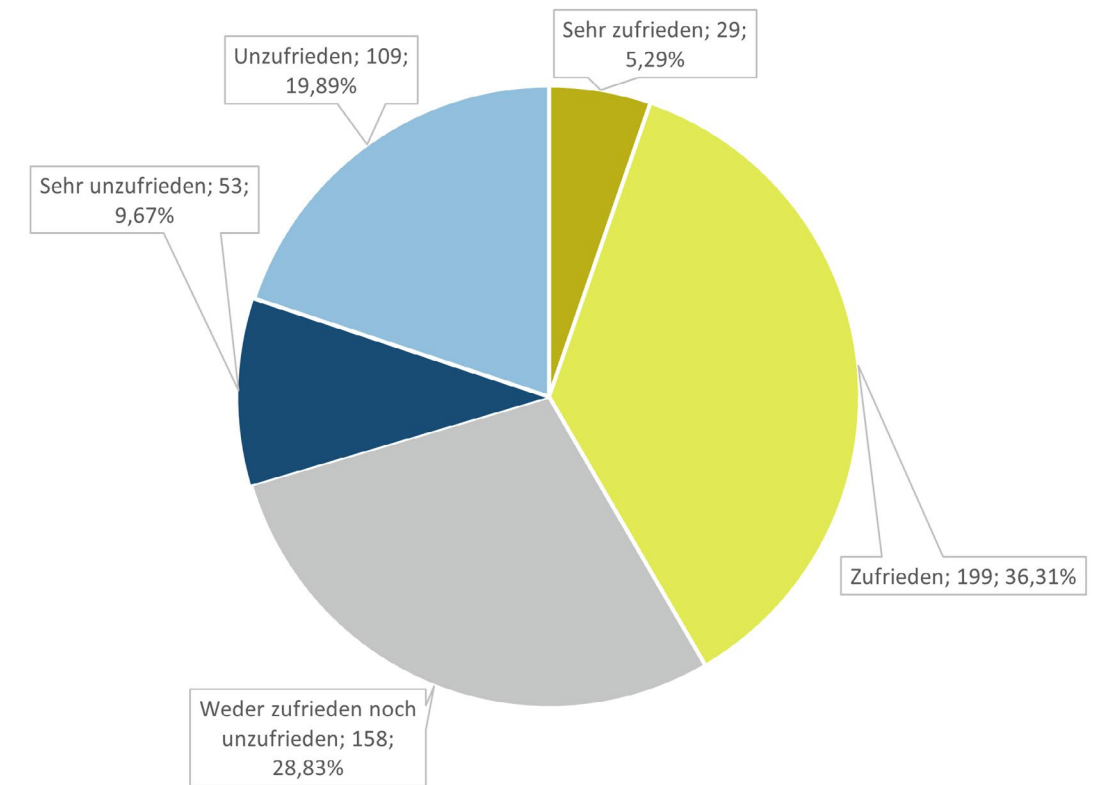
Die meisten Leitstellen nutzen die s/sNA für den Bereich "Notfallrettung" (452). 319 gaben "Krankentransport", 307 "Brandschutz/technische Hilfe", 254 "Intensivtransport", 167 "CBRN" und 90 "Ärztlicher Notfalldienst" an.

Bei dieser Frage war eine Mehrfach-Nennung möglich. 113 Leitstellendisponent:innen (23,44 %) wählten vier Punkte aus, 98 (20,33 %) einen, 89 (18,46 %) fünf, 76 (15,77 %) drei, 70 (14,52 %) zwei und 36 (7,47 %) alle sechs Punkte.

Neben den zur Auswahl stehenden Punkten wurden im Freitext noch: "Wasserrettung/Wassernotfälle/Seenotrettung", "Polizeilagen" und "Zahnärztlicher Notdienst" genannt.

Zufriedenheit mit der eigenen s/sNA

162 Leitstellendisponent:innen (29,56 %) gaben an "Unzufrieden" oder "Sehr unzufrieden" zu sein. 158 (28,83 %) wählten "Weder zufrieden noch unzufrieden" und 228 (41,60%) "Zufrieden" oder "Sehr zufrieden" aus.



Die Befragten hatten die Möglichkeit, Gründe mitzuteilen, warum sie mit ihrem System "Unzufrieden" oder "Sehr unzufrieden sind". Diese sind:

Abb 12: Zufriedenheit mit der eigenen s/sNA

Gründe für Unzufriedenheit/große Unzufriedenheit mit der eigenen s/sNA:

- Abfragedauer verlängert (ohne Mehrwert)
- Erste-Hilfe-Maßnahmen passen nicht zum Ergebnis der Abfrage
- Fachqualifikation/Erfahrung wird beschnitten/in Frage gestellt
- Fehlende Vorgaben seitens der Dienststelle
- Feuerwehr-Abfrage nicht praktikabel
- Fragen nicht anpassbar
- Fragen sind nicht durchdacht
- Fragen sind nicht validiert/evaluiert
- Fragen werden zum Teil doppelt gestellt
- Hersteller geht nicht auf Kundenwünsche ein

- Kein Einsatzmittelvorschlag
- Kein Handlungsspielraum/mangelnde Einflussnahme
- Keine einheitliche Arbeitsweise
- Leistung der Hardware (Geschwindigkeit)
- Nicht immer schlüssiger Abfragebaum
- Programmabstürze
- Schlechter Support durch Hersteller
- Schnittstelle zum ELS funktioniert nicht
- SNA ist nicht in das ELS integriert
- System ist zu starr / fehlende Flexibilität
- Umständlich/kompliziert
- Ungenaue Fragen
- Unübersichtlich (zu viele Auswahlbutton)
- Zu viele Fragen
- Zu wenig bzw. mangelhafte und schlechte Schulung

Gewünschte Features der Leitstellendisponent:innen an eine s/sNA:

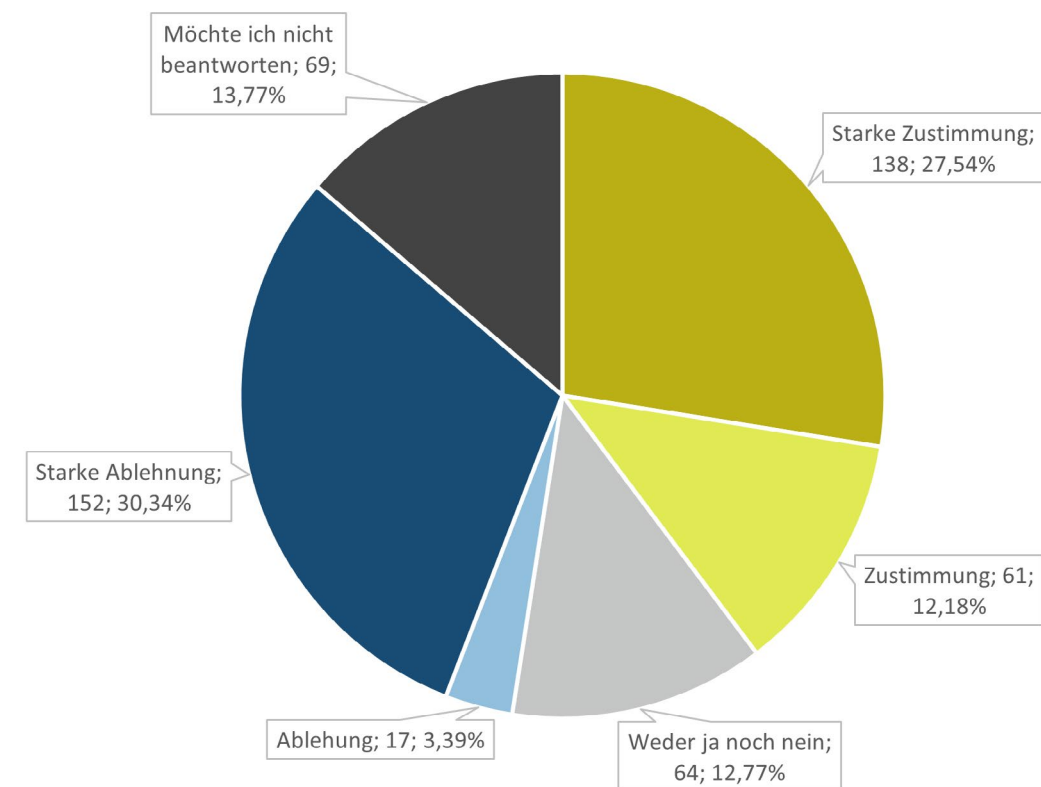
- (Bessere) Sichtbarkeit der abgemeldeten Krankenhäuser (IST-Kapazität)
- Alter und Geschlecht jederzeit anpassbar
- AML-Daten
- Auf- oder Abwertung nur mit Dokumentation des Grunds
- Aus- und Weiterbildung
- Besser Karte des Einsatzorts
- Bessere Integration in das ELS
- Bessere Übersichtlichkeit
- Detaillierterer Einstieg in das System
- Einführung eines QM-Systems
- Fehlanrufe mit einem Klick dokumentieren
- Flexibilität des Systems die der Individualität des Anrufs nachkommt
- Möglichkeiten des Customizings / Anpassung an den Leitstellenbereich
- Rechtssicherheit
- Schnelldisposition
- Schnittstelle zum ELS
- Sprach-/Tonausgabe
- Stichwortartige Suchfunktion
- Übergabe des Ergebnisses an den Rettungsdienst

- Übersetzungstool
- Verknüpfung mit Stoff-/Medikamentendatenbank
- Videotelefonie
- Voralarm (während der Abfrage bereits alarmieren)
- Weniger Fragen
- Weniger Stichworte

Implementierung von Künstlicher Intelligenz in eine standardisierte/strukturierte Notrufabfrage

33,73 % (169) der Befragten in dieser Studie gaben eine ablehnende oder stark ablehnende Haltung zum Thema Künstliche Intelligenz an. 39,72 % (150) gaben eine zustimmende oder stark zustimmende Haltung an. 13,77 % (69) beantworteten diese Frage nicht.

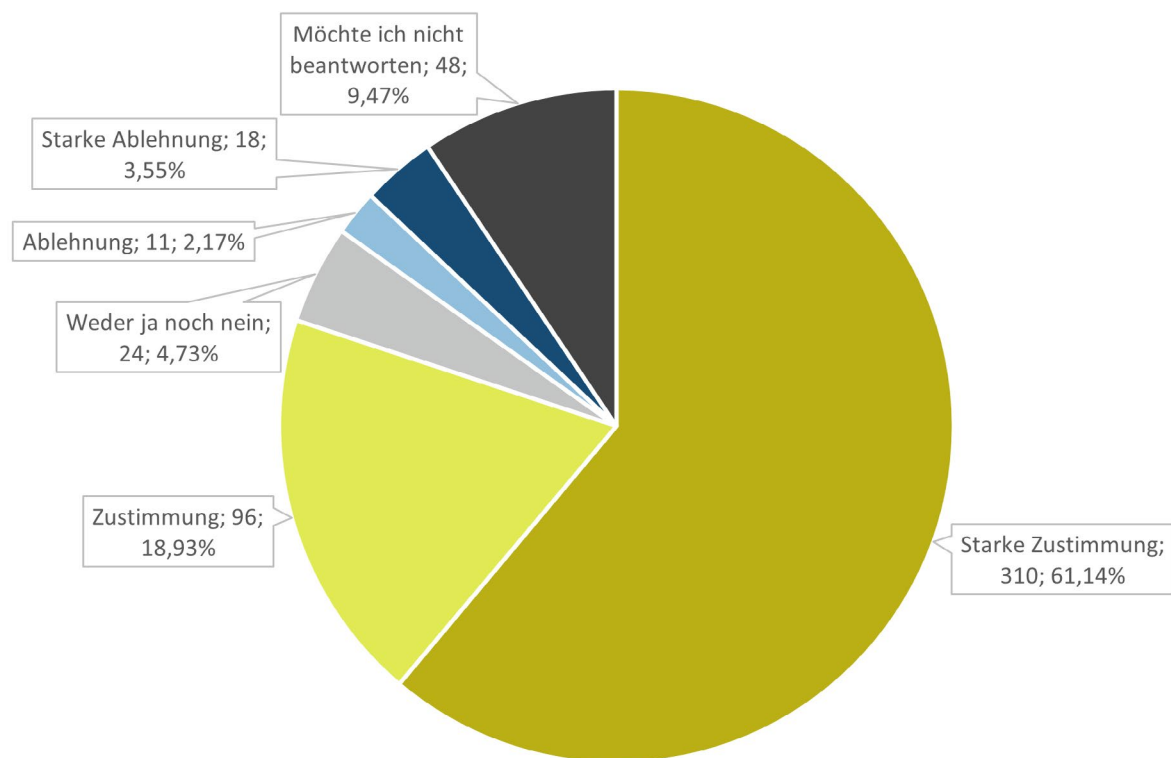
Abb 13: Zustimmung zu der Implementierung einer Künstlichen Intelligenz in eine standardisierte/strukturierte Notrufabfrage



Implementierung von rescuetrack® in eine s/sNA

Eine Verknüpfung beider Systeme könnte sinnvoll sein, um eine frühzeitige Vorab-Alarmierung von Rettungsmitteln schon während der Abfrage zu ermöglichen. Denkbar wäre ein in die s/sNA implementierter Kartenausschnitt mit einem Radius von 500 m um die Einsatzstelle, in welchem der /die Disponent:in während der Abfrage erkennen kann, wenn es Fahrzeugbewegungen in diesem Bereich gibt. Voraussetzung hierfür ist, dass alle Rettungsmittel (KTW, RTW, NEF etc.) mittels rescuetrack® geroutet werden. Bei der Frage nach der Implementierung von rescuetrack® in eine s/sNA haben die Befragten anders als bei der Frage nach einer Implementierung einer Künstlichen Intelligenz abgestimmt. 80,07 % (406) der Befragten gaben an, dass sie eine zustimmende oder sehr zustimmende Einstellung haben. Eine ablehnende oder stark ablehnende Einstellung hatten lediglich 5,72 % (29). 9,47 % (48) der Befragten beantworteten diese Frage nicht.

Abb 14: Zustimmung zu der Implementierung von rescuetrack® in eine standardisierte/strukturierte Notrufabfrage



Teil B: Befragung der Leitstellenleitungen

Allgemeine Daten der Leitstellenleitungen

Träger der Leitstelle

Von den Rückmeldungen entfielen 64,71 % (55) auf "Kreis/kreisfreie Stadt" als Träger der Leitstelle, 15,29 % (13) auf das Deutsche Rote Kreuz oder Bayerische Rote Kreuz als Träger, in zehn Fällen (11,76 %) wurde ein Konsortium aus DRK und Kreis/kreisfreier Stadt genannt, sieben Leitstellen (8,24 %) sind in Form eines Zweckverbandes organisiert.

Anzahl der beschäftigten Disponent:innen (Vollkostenstellen)

Die Anzahl der beschäftigten Disponent:innen ist von der Größe einer Leitstelle abhängig. Die kleinste genannte Anzahl an Mitarbeiter:innen ist zehn, die größte Leitstelle beschäftigt 140 Disponent:innen. Der Mittelwert beträgt 29 (SD: 18).

Arbeitsorganisation im Calltaker-Dispatcher-System (CDS)

Zehn Leitstellen arbeitet organisatorisch im Regelbetrieb mit einem CDS (14,08 %), 33 Befragte (46,48 %) gaben an, überhaupt nicht mit einem CDS zu arbeiten. Weitere 17 Nennungen (23,94%) fielen auf "temporär". In diesen Leitstellen wird z.B. bei sogenannten Flächenlagen (Sturm, Starkregen, ...) in Verbindung mit einem massiv erhöhtem Notruf-/Einsatzaufkommen auf CDS umgeschaltet. In einem Misch-System, z.B. tagsüber CDS, nachts ESS, arbeiten zehn Leitstellen (14,08 %). Die Einführung eines CDS plante zum Befragungszeitraum eine Leitstelle (1,41 %)

DIE NUTZUNG VON RESCUETRACK® IST IN DEN MEISTEN LEITSTELLEN UND RETTUNGSDIENSTEN STANDARD GEWORDEN

Nutzung von rescuetrack®

Die Nutzung von rescuetrack® ist in den meisten Leitstellen und Rettungsdiensten Standard geworden; 88,24 % (75) der Befragten gaben an, rescuetrack® einzusetzen. Lediglich neun Leitstellenleitungen (10,59 %) gaben an, rescuetrack nicht zu Nutzen. Die Nutzung war in einer Leitstelle (1,18 %) in Planung.

Wahrnehmung weiterer, nicht originärer Aufgaben

Nahezu drei von vier Leitstellen (63: 74,12 %) gaben an, weitere, nicht originäre Aufgaben zu übernehmen. Da die Leitstellen ohnehin 24/7 besetzt sind, liegt die Vermutung nahe, dass es für die Wahrnehmung der genannten Aufgaben die kostengünstigste Lösung zu sein scheint. Es wurden auch Aufgaben genannt, wie z.B. „Wachaufgaben im Kreishaus (Schließdienst)“, die „Ausgabe von Übernachtungszugängen für das Obdachlosenwohnheim des DRK“ oder „Halterabfrage für die Verkehrsüberwachung“. Die meisten Nennungen waren „Bereitschaftsdienstvermittlung-/alarmierung“, „Meldekopf Stadt-/Kreisverwaltung nach Dienstschluss der Behörden“, „Tunnelüberwachung“ und „Telefonvermittlung“. Die komplette Übersicht ist der Tabelle zu entnehmen.

Tab 2: Weitere wahrgenommene, nicht-originäre Aufgaben der Leitstellen

Dienstleistung	Anzahl
Bereitschaftsdienstvermittlung/-alarmierung	12
Meldekopf Stadt-/Kreisverwaltung nach Dienstschluss der Behörden	12
Tunnelüberwachung	12
Telefonvermittlung Amtsintern	11
Hausnotruf	8
116117	3

Wasserstands-/Pegelüberwachung	4
Meldepunkt Fallwild und Seuchen	3
Telefonvermittlung Stadt-/Kreisverwaltung nach Geschäftsschluss	3
PsychKG (Einleitung des formalen Verwaltungsaktes)	2
Störungsannahme Energieversorger	2
Überwachung Ampelrechner	2
Überwachung Einbruchmeldeanlagen	2
116117 (nur zu bestimmten Zeiten)	1
Ampelschaltung	1
Apothekenvermittlung	1
Aufgaben der Sicherheit und Ordnung nach den Dienstzeiten	1
Ausgabe von Übernachtungszugängen für das Obdachlosenwohnheim des DRK	1
Auslösung Sturmwarndienste für Seen	1
Besetzung der Sonderfahrzeuge des Kreises im Brandschutz und Rettungsdienst	1
Besetzung Funktion OrgL für den RettZV im 24h-Dienst	1
Bürgertelefon	1
Bürgertelefon "Corona" des Landkreises von 18:00 Uhr - 07:00 Uhr	1
Disposition Notfallseelsorge	1
Entgegennahme von div. techn. Störungsmeldungen	1
Erdfallsicherung	1

Gebäudetechniküberwachung außerhalb Bürozeiten Gebäudemanagement	1
Gestellung des nichtpolizeilichen Verbinders in der polizeilichen BAO für den Kreis Segeberg	1
Halterabfrage für Verkehrsüberwachung	1
Landeswarnzentrale für MoWaS	1
SAR Wache für den Bereich Elbe	1
Schlüsselausgabe für Kreishaus und FTZ	1
Servicepoint Digitalfunk	1
Telefonvermittlung Stadt-/Kreisverwaltung	1
Unterhaltung einer kreisweiten Funkwerkstatt (Analog- und Digitalfunk, Digitale Alarmierung)	1
Vermittlung Krankenfahrten	1
Vermittlung Zahnärztlicher Bereitschaftsdienst	1
Wachaufgaben im Kreishaus (z.B. Schließdienst)	1
Zentrale TETRA-Notrufmeldestelle für das Landesamt für Küsten- und Naturschutz	1

Entgegennahme 116117 und Disposition des kassenärztlichen Notfallarztes

Die angestoßene Reform der Notfallversorgung der Vorgänger-Bundesregierung (2017 bis 2021) sah eine engere Verzahnung von Leitstellen und Callcentern der kassenärztlichen Vereinigung vor, der Begriff "Gemeinsame Notfallleitstellen" wurde geprägt.²⁰ Im Koalitionsvertrag der amtierenden Bundesregierung (ab 2021) ist eine "Verschränkung" der Systeme genannt.²¹

Dass eine enge bzw. engere Zusammenarbeit beider Systeme sehr sinn-

voll ist, muss nicht näher erläutert werden. Häufig kommt es zum sogenannten "Ping-Pong-Effekt", Gespräche nicht kritisch kranker Menschen werden zur 116117 vermittelt oder an diese verwiesen, um am Ende wieder bei der 112 zu landen, weil a) die geschilderten Symptome im Callcenter der KV anders gedeutet werden, als in der Leitstelle, b) die Wartezeit bis zum Eintreffen eines Arztes inakzeptabel lang ist oder c) die hilfesuchenden Anrufer:innen sehr lange in der Warteschlange hängen, bis ihr Gespräch entgegengenommen werden kann.

Wie genau die "Verschränkung" aussehen kann, wird die Zukunft zeigen. Eine Mindestforderung ist der elektronische Austausch von Einsätzen bzw. Einsatzdaten.

Seit dem 02. Juli 2018 wird in der Region Ostwestfalen-Lippe (NW), in den Leitstellen der Kreise Lippe, Höxter sowie Paderborn im Rahmen eines Pilot-Projekts die 116117 entgegengenommen und der ärztliche Fahrdienst disponiert.²²

In Baden-Württemberg nahmen bis Anfang 2020 noch alle > 30 Leitstellen die 116117 an, derzeit wird dies bis 2022 in die Callcenter der KV verlegt.

Einige der befragten Leitstellenleitungen gaben an, derzeit die Rufnummer 116117 anzunehmen und den ärztlichen Fahrdienst der KV zu disponieren (16: 18,82 %), in drei Leitstellen ist dies in Planung (3,53 %), die deutliche Mehrheit gab an, dass in ihrer Leitstelle die Rufnummer 116117 nicht angenommen wird (66: 77,65 %).

Telenotarzt-Systeme

Wie die "Verschränkung" der Hilfssysteme 112 und 116117, ist auch die Telemedizin in den Fokus gerückt worden. Hochentwickelte Rettungsdienste, welche über ein Telenotarztssystem verfügen, wie zum Beispiel der Ret-

HÄUFIG KOMMT ES ZUM SOGENANTEN "PING-PONG-EFFEKT", GESPRÄCHE NICHT KRITISCH KRANKER MENSCHEN WERDEN ZUR 116117 VERMITTELT ODER AN DIESE VERWIESEN, UM AM ENDE WIEDER BEI DER 112 ZU LANDEN

**GERADE IN DER PRAKTISCHEN
AUSBILDUNG WERDEN WICHTIGE
WEICHEN GESTELLT, DIE ÜBER
MOTIVATION UND DEMOTIVATION
FÜR DIE KÜNFTIGE TÄTIGKEIT
ENTSCHEIDEN KÖNNEN**

tungsdienst der Stadt Aachen, welcher ein Telenotarztsystem seit 2014 unterhält, haben eine Notarzt-Einsatzquote von ca. 20 % bei gleichzeitig nicht schlechterer Versorgungsqualität der Patient:Innen.²³

Lediglich fünf Leitstellen (5,88 %) gaben an, dass dort ein Telenotarzt-System betrieben wird. Allerdings ist ein solches System bei jeder fünften Leitstelle (18: 21,18 %) in Planung. Zwei Leitstellen (2,35 %) gaben an, 24/7 auf einen Arzt im Hintergrund der Leitstelle zugreifen zu können, bei einer Leitstelle (1,18 %) gibt es die Möglichkeit, werktags von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr auf einen Arzt im Hintergrund zugreifen zu können. Zudem gaben 59 Leitstellen (69,41 %) an, dass weder ein Telenotarzt-System implementiert noch, dass hierfür Planungen begonnen wurden.

Einsatz von Praxisanleiter:innen in Leitstellen

„Um die Aus- und Fortbildung von Personal in Leitstellen der nichtpolizeilichen Gefahrenabwehr zu gewährleisten und die bevorstehende Professionalisierung des Berufsbildes zu begleiten, ist neben der Ausbildung an zentralen Ausbildungseinrichtungen eine zeitgemäße Ausbildung und Praxisanleitung vor Ort unerlässlich.“, schreibt die AG Personal des Fachverbandes Leitstellen e.V. in ihrem Papier „Notwendigkeit und Qualifikation von Praxisanleitern in Leitstellen“²⁴. In diesem Papier werden die Kompetenz- und Lernziele einer 200-stündigen Ausbildung, bzw. 80-stündigen Weiterbildung zum/zur Praxisanleiter:in Leitstelle, genannt.

Auch die AG Leitstelle der DGRe sieht einen zwingenden Bedarf für einheitlich geschulte Praxisanleiter:innen in Leitstellen.

Die Aus- und Fortbildung ist ein sehr sensibler Bereich. Weder hat jede:r Disponent:in hieran Interesse, noch ist jede:r Disponent:in als Ausbilder:in geeignet. Gerade in der praktischen Ausbildung werden wichtige Weichen gestellt, die über Motivation und Demotivation für die künftige Tätigkeit entscheiden können. In dieser Phase der Ausbildung können im

Zweifel zum Beispiel unerwünschte Handlungsweisen oder unerwünschtes Kommunikationsverhalten von den Auszubildenden gelernt und übernommen werden. Der Aufwand, diese gelernten Verhaltensweisen abzutrainieren, ist immens hoch.

Wie die Ergebnisse zeigen, sind Funktionen als Praxisanleiter:in Leitstelle in der Mehrzahl der Leitstellen (47: 55,95 %) noch nicht eingeführt. Jedoch haben aus dieser Gruppe 20,24 % (17) der Befragten mitgeteilt, dass eine Einführung geplant ist; 20,24% der befragten Leitstellen (17) teilten mit, dass Praxisanleiter:innen nach der Empfehlung des FV Leitstellen eingesetzt werden, 23,81% (20) gaben an, dass Praxisanleiter:innen eingesetzt werden, jedoch nicht nach der Empfehlung des Fachverbandes Leitstellen.

**Einfluss der erweiterten Kompetenzen der
Notfallsanitäter:Innen auf den Notarzt-Indikationskatalog
(NAIK)**

Der aktuelle Indikationskatalog für den Notarzteinsatz (Notarzt-Indikationskatalog, NAIK) der Bundesärztekammer (BÄK) wurde am 22.02.2013 zuletzt überarbeitet²⁵. Den ärztlichen Leitungen der Rettungsdienste obliegt es, diesen Indikationskatalog unmittelbar zu übernehmen oder zu modifizieren. Notfallsanitäter:innen können auf Grund ihrer Ausbildung bereits heute viele Krankheitsbilder ohne Nachalarmierung eines Notarztes eigenständig therapieren.

Ob die erweiterten Kompetenzen der Notfallsanitäter:innen einen Einfluss auf den NAIK haben, war eine weitere Fragestellung. Die deutliche Mehrzahl (44: 64,70 %) gab an, dass es zum Zeitpunkt der Befragung keine Änderung des NAIK gab. Jedoch gaben acht Befragte (11,76 %) an, dass es geplant sei, deren NAIK anzupassen. In lediglich 16,18 % (11) wurde der NAIK bereits angepasst, 13 Befragte (19,12 %) gaben an, dass es bisher nur geringfügige Änderungen, allerdings ohne messbare Auswirkungen auf die Anzahl der Notarzt-Alarmierungen, gab.

**DIE DEUTLICHE MEHRZAHL (44:
64,70 %) GAB AN, DASS ES ZUM
ZEITPUNKT DER BEFRAGUNG
KEINE ÄNDERUNG DES NAIK GAB.
JEDOCH GABEN ACHT BEFRAGTE
(11,76 %) AN, DASS ES GEPLANT
SEI, DEREN NAIK ANZUPASSEN**

**ZENTRALER PUNKT
IST DIE HERSTELLUNG
EINER QUALITATIVEN
UND QUANTITATIVEN
VERGLEICHBARKEIT
VON LEITSTELLEN UND
RETTUNGSDIENST**

QM-Systeme in den Leitstellen

Der Rettungsdienst im Land Baden-Württemberg nutzt ein landesweit vorgegebenes externes QM-System. Die Stelle zur trägerübergreifenden Qualitätssicherung im Rettungsdienst Baden-Württemberg (SQR-BW) arbeitet sehr transparent, ein Download der Qualitätsberichte ist auf deren Homepage (www.sqrbw.de) möglich. Die Leitstellen in Baden-Württemberg sind verpflichtet, ihre Datensätze an die SQR-BW zu übermitteln. Gefordert sind hier u.a. Auftragsnummer, Aufschaltzeitpunkt, Gesprächsbeginn, Alarm, Statuszeiten, Leitungstypen.

Solch ein trägerübergreifendes, zentrales Qualitätsmanagement ist vorbildlich und zukunftsweisend. Ein solches System sollte auch in den anderen Ländern eingesetzt werden. Zentraler Punkt ist die Herstellung einer qualitativen und quantitativen Vergleichbarkeit von Leitstellen und Rettungsdienst sowie die zentrale Festlegung der zu übermittelnden Benchmarks/Daten. Die Qualität von Leitstellenarbeit ist messbar.

Ein QM-System war in weniger als der Hälfte der befragten Leitstellen (31: 46,27 %) zum Zeitpunkt der Befragung eingeführt, 17 (25,37 %) gaben an, dass ein QM-System weder eingeführt noch geplant ist, 19 (28,36 %) teilten mit, dass die Einführung eines QM-Systems geplant ist.

Welche Daten werden erfasst und ausgewertet?

Die Leitstellen, welche ein QM-System betreiben, wurden im weiteren Verlauf gefragt, welche Benchmarks ausgewertet werden. Eine Mehrfach-Nennung war möglich.

Dax und Fabrizio (2019) beschreiben das Leitstellenintervall wie folgt: „Im organisatorischen Einsatzablauf bildet die Erstbearbeitungszeit (Leitstellenintervall) die Zeitspanne vom Notrufeingang bis zur ersten Alarmierung zu einem Einsatz ab.“²⁶

Das Leitstellenintervall lässt sich weiter differenzieren:

- Leitstellenintervall 1 beschreibt die Zeit von der ersten Anrufsignalisierung (Belegung der Leitung) bis zur Alarmierung des ersten Einsatzmittels.
- Leitstellenintervall 2 beschreibt die Zeit von der Annahme des Gesprächs bis zur Alarmierung des ersten Einsatzmittels.

Weitere erfasste und ausgewertete Benchmarks:

- Dispositionszeiten
- Anrufzahlen
- Ausrückezeiten (als Service für Rettungsdienste und zugehörige Gremien)
- Rückmeldezahlen (RMZ)
- Patientenzuweisungs-codes (PZC)
- Hilfsfristen
- Reaktionszeiten (Zeit von der Belegung der Leitung bis zur Anrufannahme)

Arbeitszeittechnischer Umfang der Aufgabe QM

Bei den Leitstellen, welche ein QM-System etabliert haben, ist diese Aufgabe in nur 23,64 % (13) der Hauptstellenanteil und somit als Vollzeit-tätigkeit (VK) zu betrachten; 76,36 % (42) der Befragten gaben an, dass deren QM als Nebenaufgabe eines:r Mitarbeiter:in betreut wird.

**Führung in der Leitstelle und
standardisierte/strukturierte
Notrufabfrage (s/sNA)**

Operativ-taktische Leitung der Leitstelle

Auch bei dieser Frage war eine Mehrfach-Nennung möglich. Insgesamt 18-Mal wurde angegeben, dass es in Leitstellen keine festgelegte Führungsstruktur gibt. Diese Angabe bzw. dieser Wert ist als bedenklich anzusehen. Gerade bei Großeinsätzen oder Flächenlagen muss auch eine

**AUCH BEI DIESER FRAGE WAR
EINE MEHRFACH-NENNUNG
MÖGLICH. INSGESAMT 18-
MAL WURDE ANGEGBEN,
DASS ES IN LEITSTELLEN
KEINE FESTGELEGTE
FÜHRUNGSSTRUKTUR**

**GERADE BEI GROSSEINSÄTZEN
ODER FLÄCHENLAGEN MUSS
AUCH EINE LEITSTELLE BZW.
IN EINER LEITSTELLE GEFÜHRT
WERDEN**

Leitstelle bzw. in einer Leitstelle geführt werden. Häufig wurden "Rufbereitschaft" und andere Punkte genannt, so dass eine Leitstellen-Führungskraft nicht ständig vor Ort, aber immerhin auf Abruf zur Verfügung steht. Eine Übersicht über die genannten Rückmeldungen ist der untenstehenden Tabelle zu entnehmen. Bei Großeinsätzen/ Großschadenslagen spielt die erste halbe Stunde (Chaos-Phase) eine wesentliche Rolle. Nicht nur an der Einsatzstelle, sondern auch in der Leitstelle. Angefangen bei der Wahl des Einsatzstichworts, über die Alarmierung der Einsatzkräfte und -mittel und die interne Arbeitsorganisation für diesen Einsatz müssen in einer möglichst frühen Phase des Einsatzes von einer Führungskraft Entscheidungen getroffen werden. Ebenso muss unabhängig von einer größeren Einsatzlage das "Tagesgeschäft" weiterhin bearbeitet werden. Passiert dies nicht rechtzeitig, können solche Einsätze „aus dem Ruder“ laufen. Die (negative) Außenwirkung der Leitstellenarbeit ist beträchtlich.

Von den Rückmeldungen entfielen 31 Nennungen auf "Lagedienstführer:in / Lagedienstleiter:in / Schichtführer:in" LG 2.1/QE 3 (gehobener Dienst)", 21 Nennungen auf "Lagedienstführer:in / Lagedienstleiter:in / Schichtführer:in" LG 1.2/QE 2 (mittlerer Dienst)" und 36 Nennungen auf "Andere". In nur ca. 50 % der Leitstellen arbeiten Beamte:innen, von daher ist diese Systematik nicht auf alle Leitstellen uneingeschränkt anwendbar.

Andere Nennungen zur Führung in der Leitstelle:

- Anlassbezogene Lagedienstführung durch zuvor qualifizierte Mitarbeiter:Innen
- Hinzualarmierung außerhalb der Bürozeiten
- Schichtführung/Lagedienstführung angedacht
- Einsatz Führungskomponente ja nach Einsatzlage (z.B. Flächenlage)
- LDF in FW + Schichtführer Rettungsdienst
- Umsetzung 2023 geplant

- Führung durch Leiter + Stellvertreter
- Interne Organisationsstruktur durch alle anwesenden DisponentInnen
- Nur im Fall größerer Einsatzlagen
- LDF (TVöD E10-E13) rollierend über alle Führungskräfte als Präsenzdienst
- Schichtführer arbeitet als vollwertiger Disponent und übernimmt administrative Aufgaben und Führungsaufgaben, ist Fachberater und Schichtverantwortlicher
- Aktuell noch A9+Z, geplant A11
- Rufbereitschaft gD außerhalb der Bürozeiten geplant
- Regulär LG 2.1, bei Abwesenheit LG 1.2
- Zusätzlicher Lagedienstführer Rettungsdienst
- Während Pandemie zusätzlich eine Funktion LDF, sonst aus der Freizeit/ehrenamtlich

Anwesenheit der operativ-taktischen Leitung

In nur 36,14 % (30) der gegebenen Antworten ist diese Leitung 24 Stunden anwesend. In 25,30 % (21) der Fälle ist die Leitung nur während der üblichen Bürozeiten anwesend, 18 Leitstellen (21,69 %) gaben eine organisierte Rufbereitschaft an und 14 (16,87%) eine nicht organisierte Rufbereitschaft.

Disziplinarische/personalführende Vorgesetzte der Disponent:Innen

In 76,19% (64) ist der/die "Leiter:In der Leitstelle" der/die disziplinarische Dienstvorgesetzte. Von den Befragten gaben 13 (15,48 %) "Andere" an, 3 Befragte nannten "Lagedienstführer:in / Lagedienstleiter:in / Schichtführer:in" LG 1.2/QE 2 (mittlerer Dienst)" und jeweils zwei "Stv. Leiter:in der Leitstelle" und "Lagedienstführer:in / Lagedienstleiter:in / Schichtführer:in" LG 2.1/QE 3 (gehobener Dienst)" (2,38 %).

**SEIT 2017 GIBT
EINEN DEUTLICHEN
IMPLEMENTIERUNGSSCHUB
STANDARDISIERTER/
STRUKTURIERTER
NOTRUFABFRAGEALGORITHMEN.**

Andere Disziplinarvorgesetzte (wurden zum Teil mehrfach genannt):

- Abhängig von der Zugehörigkeit (DRK/BRK/BF/Landkreis)
- Fachdienstleitung
- Sachgebietsleitung
- Leitstellenleitung getrennt nach Fachbereich
- Dienststellenleitung

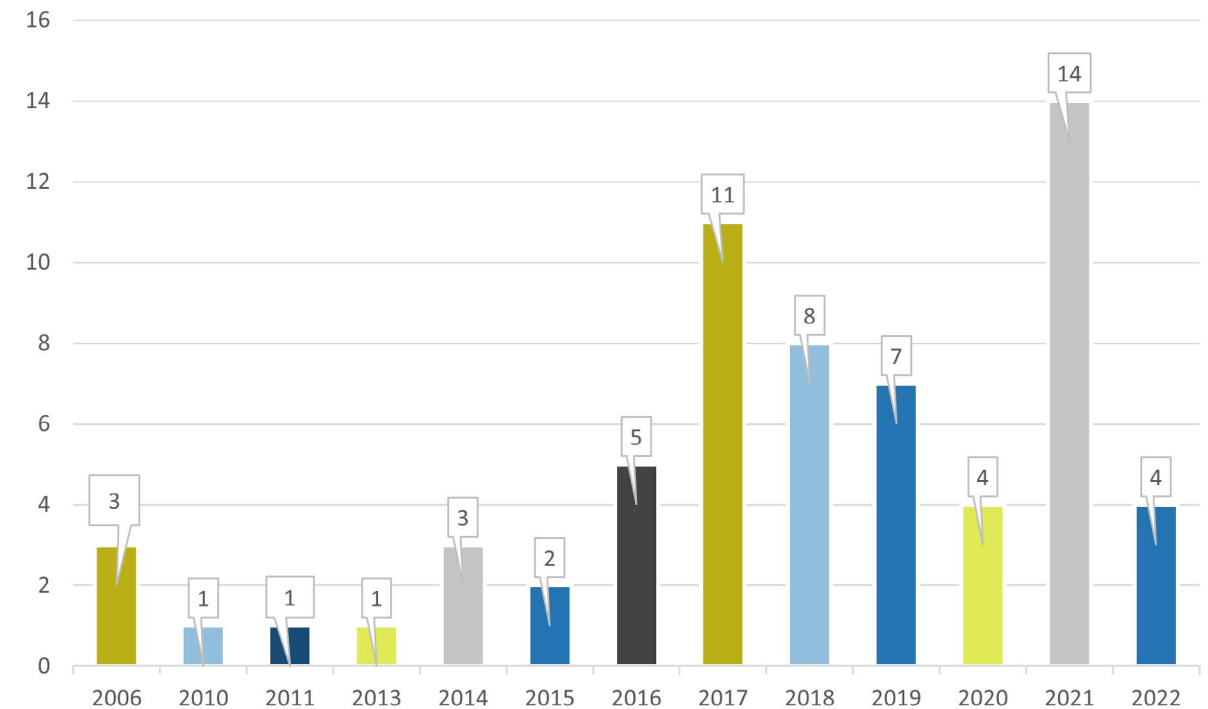
Einsatz einer s/sNA

Von den Befragten gaben 11 (13,25 %) an, weder mit einer strukturierter noch mit einer standardisierten Notrufabfrage zu arbeiten. Etwa jede fünfte Nennung (17: 20,48 %) fiel auf "standardisiert", 38,55 % (32) gaben eine softwarebasierte, standardisierte Notrufbearbeitung, 18,07 % (15) fragten ohne Unterstützung durch eine Software strukturiert ab, bei acht Leitstellen (9,64 %) ist die Einführung einer s/sNA in Planung.

Zeitpunkt der Einführung der eigenen s/sNA

Seit 2017 gibt einen deutlichen Implementierungsschub standardisierter/strukturierter Notrufabfragealgorithmen. Mehr als 70 (73,33 %) der Befragten gaben an, nach 2017 ein solches System eingeführt zu haben.

In dem Zehn-Jahres-Zeitraum von 2006 bis 2016 führten 16 befragte Leitstellen (26,67 %) eine s/sNA ein. Zwischen 2017 und 2020 führten 30 Befragte (50,00 %) eine s/sNA ein, im Jahr 2021 waren es 14 Leitstellen (23,33 %). Für 2022 ist in vier Leitstellen die Einführung geplant.



Eingesetzte s/sNA (Produkt)

Die Produktverteilung stimmt mit den Angaben der Disponent:innen überein. Am häufigsten ist das Produkt "SNA" im Einsatz (27: 62,79 %), "NOAS-ILS" ist auf Platz zwei (13: 30,23 %), Platz drei belegt "DIAS-SOP" (2: 4,65 %), bei einer (2,33 %) der befragten Leitstellen ist "AMPDS" im Einsatz.

Einsatzbereiche der s/sNA

Rettungsdienst (60) und Brandschutz/Technische Hilfeleistung/CBRN (48) sind die häufigsten Einsatzbereiche für s/sNA-Systeme; 13 Leitstellen fragen Einsätze für den kassenärztlichen Bereitschaftsdienst (116117) mit deren System ab, 33 den Bereich Krankentransport und 24 den Bereich Intensivtransport. Auch diese Nennungen stimmen mit den Nennungen der Disponent:Innen überein. Jeweils einmal wurden "Corona", "Wasserrettung", "Zahnärztlicher Bereitschaftsdienst", "Bergnotfall" und "Sondertransporte" genannt. Bei dieser Frage waren Mehrfachnennungen möglich.

Abb 15: Zeitpunkt der Einführung der eigenen s/sNA

RETTUNGSDIENST UND BRANDSCHUTZ/TECHNISCHE HILFELEISTUNG/CBRN SIND DIE HÄUFIGSTEN EINSATZBEREICHE FÜR S/SNA-SYSTEME

Administration

Die Zuständigkeit und Administration der s/sNA ist heterogen. Vom/von dem/der "einfachen Disponent:in" (zwei Nennungen) bis hin zur Leitstellenleitung (14 Nennungen) sind diverse Kombinationen unterschiedlicher Qualifikationen genannt worden.

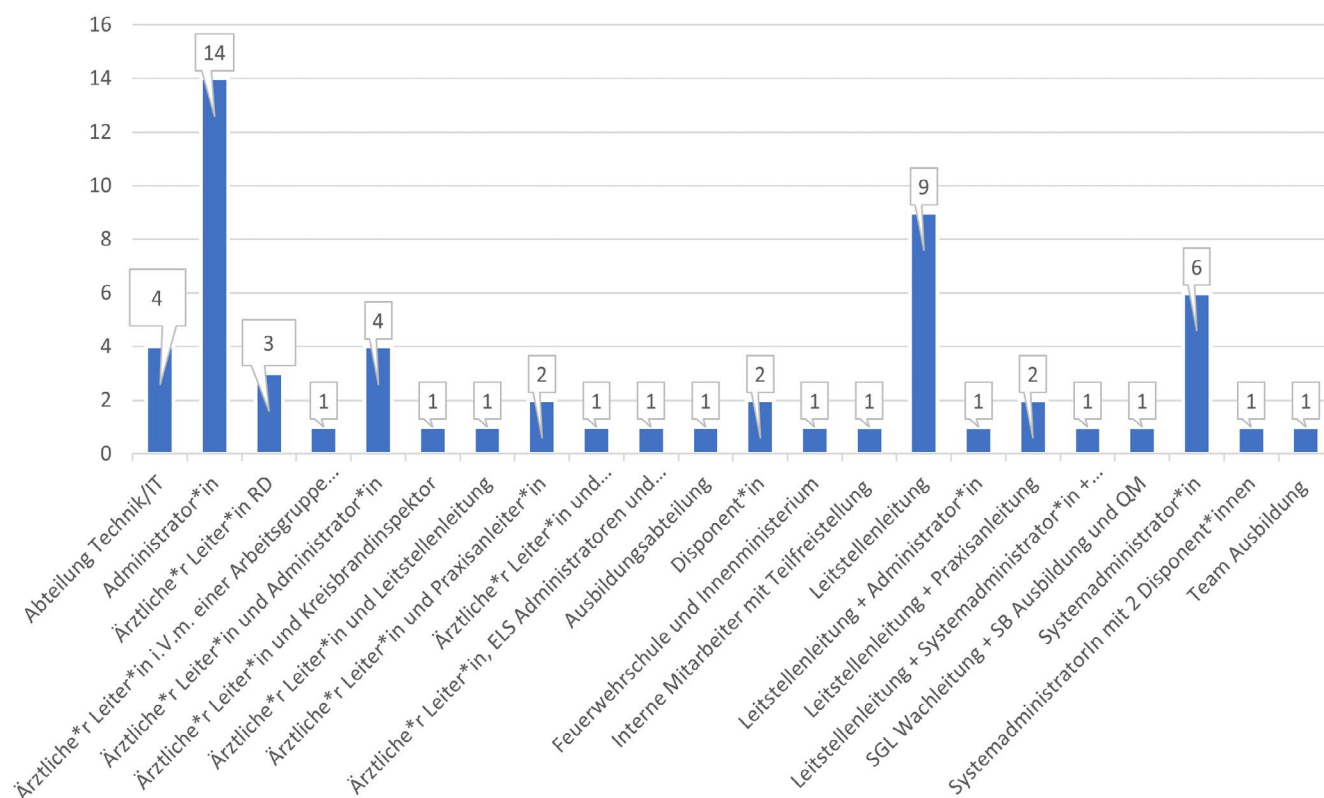


Abb 16: Administration der s/sNA

Dienst- oder Verfahrensanweisung zur Nutzung der s/sNA

Weniger als die Hälfte der Befragten (31: 42,47 %) gab an, dass es in ihrer Leitstelle eine verbindliche Dienst- oder Verfahrensanweisung zur Nutzung der s/sNA gibt. In 34,25 % (25) ist eine solche Anweisung in Planung; 23,29 % (17) haben angegeben, dass es in ihrer Leitstelle keine Dienst- oder Verfahrensanweisung zur Nutzung der s/sNA gibt.

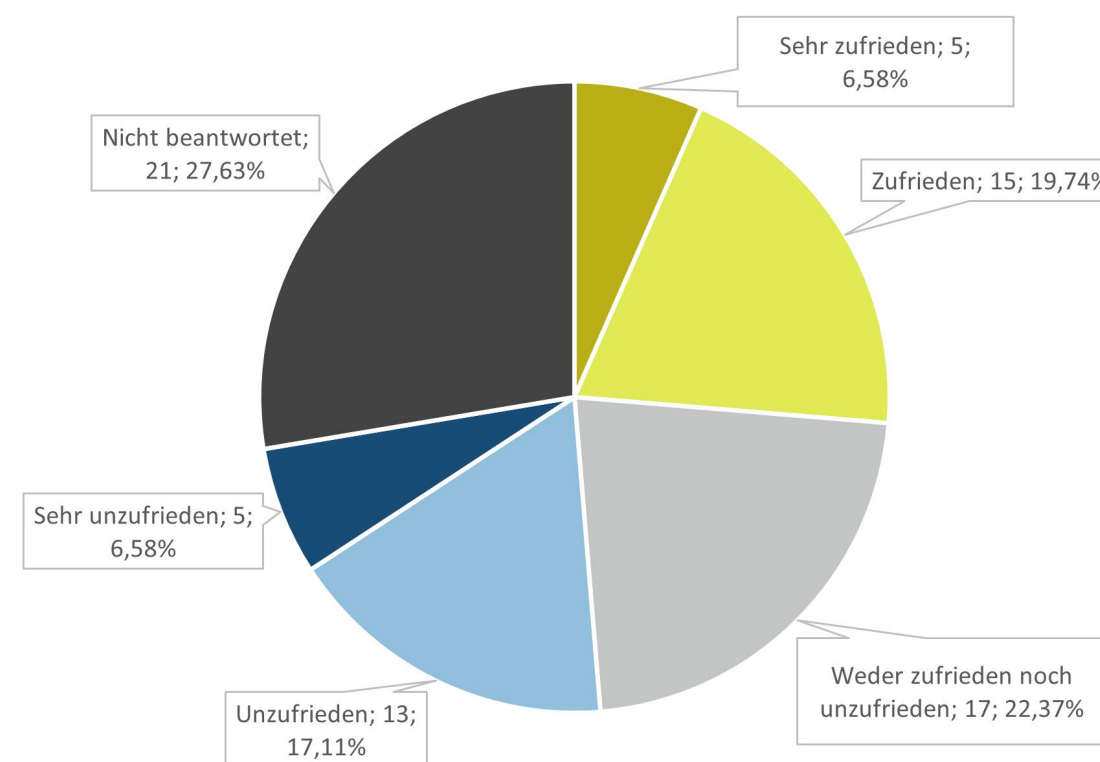
Ergebnisbindung der Disponent:innen

Von den befragten Leitstellenleitungen haben 13 (27,08 %) angegeben, dass die Disponent:innen NICHT vom Vorschlag ihres Systems abweichen dürfen; 72,92 % (35) gaben an, dass ihre Disponent:Innen sowohl auf- als auch abwerten dürfen. In der Mehrzahl der Nennungen ist eine Aufwertung ohne Begründung möglich (22), jedoch ist für die Abwertung eine Begründung erforderlich.

Zufriedenheit mit der s/sNA

Zur Zufriedenheit gaben 18 (23,69 %) der Leitstellenleitungen an, dass sie mit ihrem System unzufrieden oder sehr unzufrieden sind; 22,37 % (17) sind weder zufrieden noch unzufrieden, lediglich 26,32 % (20) gaben an, zufrieden oder sehr zufrieden zu sein. Die Frage nach der Zufriedenheit haben 21 (27,63 %) der Leitstellen nicht beantwortet.

Abb 17: Zufriedenheit der Leitstellenleitungen mit deren s/sNA



Tab 3: Gründe der Leitstellenleitungen für eine Unzufriedenheit mit einer s/sNA

Wenn unzufrieden oder sehr unzufrieden: was sind die Gründe dafür?

Grund	Anzahl
Starke Probleme mit der Herstellerfirma / mangelhafter Support	7
Bedienerunfreundlich	5
Keine Anpassungsmöglichkeiten	3
Nicht mehr zeitgemäßer Aufbau	3
Systemstabilität unzureichend	3
Abfrage Brandschutz / TH / CBRN nicht alltagstauglich	2
Datenversorgung umständlich	1
Fehlende Vernetzung zum ELR	1
Fragen teilweise weit weg von der Realität	1
Fremdsprachen-Abfrage nicht in Lautschrift und nicht im ja/nein-Abfrageschema	1
Hoher Aufwand bei der Datenpflege	1
Keine ausreichend verbindliche Aussage für den Disponenten	1
Mangelnde Auswertemöglichkeit (QM)	1
Nur eine Arbeitsdiagnose erfassbar, z.B. chirurgisch UND inter-nistisches Notfallbild auf einen Patienten nicht erfassbar	1

Welche Eigenschaften sollte eine s/sNA haben? Welche Funktionen fehlen oder werden gewünscht?

Die häufigsten genannten Funktionalitäten waren: "Einfache/intuitive Bedienbarkeit" (21), "Parametrierbarkeit der Fragen und Abfragebäume" (14), "Vollintegration in das Einsatzleitsystem" (11) und "Rechtssicherheit für den/die Disponent:in" (9)

Gewünschte Funktionen der Leitstellenleitungen einer s/sNA:

- Abdeckung aller Rahmenbedingungen
- Abfragetimer
- Aus dem Einsatz heraus einen Verbesserungsvorschlag und/oder Hinweis zur Abfrage und/oder Ergebnis der Abfrage starten können
- Automatische Öffnung des Programms nach Annahme des Gesprächs
- Einfache/intuitive Bedienbarkeit
- Einflussmöglichkeiten des Disponenten
- Erste-Hilfe-Hinweise
- Feste Kopplung von Abfrageergebnis zu Stichwortwahl (Aufwertung muss möglich sein)
- Flexibilität in der Reihenfolge der Fragen
- Frühzeitige Alarmierungsmöglichkeit
- Hohe Zuverlässigkeit
- Implementierung von KI, System Kopenhagen (CORTI)
- Integrierte Fachlexika
- Mehrsprachigkeit mit Sprachausgabe
- Nachfrage auf Vorerkrankung und deren Folgen
- Parametrierbarkeit der Fragen und Abfragebäume
- Rechtssicherheit für DisponentInnen
- Schnelle Ergebnisfindung
- Schnittstelle an BNetzA
- Schnittstelle ELS
- Stabiles System
- Transparent
- Verknüpfung mit Gefahrstoffdatenbank
- Verkürzung der Gesprächsdauer
- Vollintegration in das Einsatzleitsystem

Künstliche Intelligenz in der Notrufabfrage als Unterstützungssystem

Die Implementierung einer Künstlichen Intelligenz (KI) oder eines maschinellen Systems in einer Notrufabfrage zur Unterstützung der Mitarbeiter:innen war eine weitere Fragestellung. Von den Leitstellenleitungen gaben 64,39 % (47) an, kein (18: 25,66 %) bzw. nur mäßiges Interesse (29: 39,73 %) zu haben. Jeweils 13 (17,81 %) haben mitgeteilt, dass sie großes bis sehr großes Interesse hieran haben.

Folgendes Aspekte wurden ergänzend mitgeteilt:

- Dem Disponenten mehr aktive Sicherheit zu geben, bei zeitgleicher Klärung aller rechtlichen Fragestellungen.
- Der Mensch muss weiterhin die Führung der Entscheidungen in der Hand haben.
- Erprobt und bewährt. Haftungsrechtliche Belange eindeutig geregelt.
- Nicht um der KI willen, sondern dann, wenn es wirklich Vorteile generiert. KI an anderer Stelle (Disposition) auf jeden Fall sehr groß!

Implementierung von rescuetrack® in s/sNA?

Eine Verknüpfung beider Systeme könnte sinnvoll sein, um eine frühzeitige Vorab-Alarmierung von Rettungsmitteln schon während der Abfrage zu ermöglichen. Denkbar wäre ein in die s/sNA implementierter Kartenausschnitt mit einem Radius von 500 m um die Einsatzstelle, in welchem der /die Disponent:in erkennen kann, wenn es Fahrzeugbewegungen in diesem Bereich gibt. Voraussetzung hierfür ist, dass alle Rettungsmittel (KTW, RTW, NEF etc.) mittels rescuetrack® geroutet werden.

Für eine Implementierung von rescuetrack® in eine s/sNA sprechen 62,12 % (46) der Befragten großes bis sehr großes Interesse aus. Mäßig interessiert waren 14,86 % (11), kein Interesse gaben 22,97 % (17) an.

Tab 4: Voraussetzungen und Vorteile eines Calltaker-Dispatcher-Systems

Vorteile und Voraussetzungen Calltaker-Dispatcher-System

Voraussetzung/Vorteil	Anzahl
Erst ab bestimmter Größe der Leitstelle/Anzahl zeitgleich zu disponierenden Einsätzen sinnvoll (besetzte Einsatzzeitplätze/vorhandene Infrastruktur/Flächenlagen)	26
Dispatcher: bessere Übersicht über die laufenden Einsätze und die allgemeine Lage, Konzentration auf Disposition, Calltaker: Konzentration auf das Gespräch	16
Eine Spezialisierung Notrufannahme/Einsatzbearbeitung ist möglich -> Entwicklungsmöglichkeiten der MitarbeiterInnen	4
Keine Neustrukturierung bei Großschadenslagen erforderlich	2
Kostengünstigere Ausbildung der Calltaker	2
Das System macht nur dann Sinn, wenn als Calltaker auch ein voll ausgebildeter und erfahrener Leitstellendisponent eingesetzt wird, da hier die wichtigsten Weichen gestellt werden	1
Es gehen beim Einsatz von Calltakern teilweise wichtige Infos und Eindrücke verloren	1
Gatekeeper- und Steuerungsfähigkeit des Calltakers	1
Größerer Spielraum bei der Personalausstattung durch unterschiedliche Qualifikationen	1
Hohe Abfragequantität	1
Höhere Qualität	1
Schnelle Notrufabfrage	1
Stärkere Strukturierung der Handlungsabläufe auch bei der Disposition von Krankentransporten.	1
Unter entsprechender Personalvorhaltung, die regelmäßige Pausen ermöglichen, stellt dieses System sicherlich eine strukturierte und zielgerichtete Möglichkeit dar, die den Mitarbeiter konzentriert arbeiten lässt, dennoch auch einer entlastenden Wirkung beinhaltet.	1
Unterbrechungsfreier Notrufdialog	1
Vorsortierung, Nutzung mehrerer Mitarbeiter mit verschiedenen Qualifizierungen	1

Teil C: Allgemeiner Teil

Gliederung des Bundesgebietes und Organisationsformen von Leitstellen

Administrativ-politische Organisation des Bundesgebietes

Administrativ-politisch ist das Bundesgebiet auf 107 kreisfreie Städte, 291 Landkreise und 3 Städteregionen unterteilt (EUROSTAT/NUTS-3-Ebene). In Deutschland leben zum Zeitpunkt der Datenerhebung 83.155.031 Menschen.

Berufsfeuerwehren

In der Bundesrepublik Deutschland gibt es 111 Berufsfeuerwehren. Von diesen Berufsfeuerwehren betreiben lediglich 38 eine eigene integrierte Leitstelle. Die restlichen 73 Berufsfeuerwehren betreiben ihre Leitstellen in der Organisationform von Regionalleitstellen oder reinen Feuerwehr-Leitstellen.

Organisationsformen der Leitstellen

Die 232 Leitstellen sind in 13 unterschiedlichen Organisationsformen arrangiert. Zu den 232 Leitstellen müssen sieben sogenannte Notrufabfragende Stellen (NaSt) addiert werden.

Grundsätzlich wird zwischen Leitstelle einer Berufsfeuerwehr, Kreisleitstelle und Regionalleitstelle unterschieden. Leitstellen der Berufsfeuerwehren sind zuständig für kreisfreie Städte, Kreisleitstellen für (Land)kreise und Regionalleitstellen für mehrere (Land)kreise und/oder kreisfreie Städte sowie Städteregionen. In Baden-Württemberg wird anstatt des Begriffs „Regionalleitstelle“ der Begriff „Bereichsübergreifende Integrierte Leitstelle“ verwendet.

Eine Integrierte Leitstelle ist zuständig für die Bereiche Feuerwehr, Rettungsdienst und Katastrophenschutz, eine Feuerwehrleitstelle für den Bereich Feuerwehr und eine Rettungsleitstelle für den Bereich Rettungsdienst. In einigen Leitstellen wird die Disposition des Sektors „qualifizierter Krankentransport“ innerhalb des Bereichs „Rettungsdienst“ teilweise oder vollumfänglich durch externe Dienstleister durchgeführt. So gibt es beispielsweise in Berlin aktuell 64 Beförderungsunternehmen mit genau so vielen „Leitstellen“ und Rufnummern.²⁷

Die Besonderheit der kooperativen Leitstellen besteht darin, dass die Leitstellen der polizeilichen und nichtpolizeilichen Gefahrenabwehr in einem Gebäudekomplex zusammengelegt sind. Mitunter werden die Leitstellenbetriebsräume und die technische Infrastruktur gemeinsam genutzt. In einigen kooperativen Leitstellen können sogar Notrufe des Partners angenommen und Einsätze für diesen angelegt werden.

Folgende Organisationsformen bestehen aktuell:

- Integrierte Leitstelle einer Berufsfeuerwehren (BF)
- Integrierte Kreisleitstelle (KLTS)
- Integrierte Regionalleitstelle (RLTS)
- Integrierte Leitstelle einer Berufsfeuerwehr im virtuellen Leitstellenverbund (BF-V)
- Integrierte Regionalleitstelle im virtuellen Leitstellenverbund (RLTS-V)
- Integrierte Kreisleitstelle im virtuellen Leitstellenverbund (KLTS-V)
 - » Die Besonderheit bei dem Konstrukt „virtueller Leitstellenverbund“ ist, dass die Leitstellen eigenständig sind, aber durch gemeinsam genutzte technische Infrastruktur gegenseitig redundant sind und sich gegenseitig unterstützen können. In Niedersachsen existieren aktuell zwei virtuelle Kreisleitstellen-Verbünde, es kooperieren die Leitstellen der Kreise Celle, Gifhorn, Lüchow-Dannenberg und Uelzen sowie die Leitstellen der Landkreise Harburg, Heidekreis und Rotenburg

DIE BESONDERHEIT DER KOOPERATIVEN LEITSTELLEN BESTEHT DARIN, DASS DIE LEITSTELLEN DER POLIZEILICHEN UND NICHPOLIZEILICHEN GEFAHRENABWEHR IN EINEM GEBÄUDEKOMPLEX ZUSAMMENGELEGT SIND

GRUNDSÄTZLICH WIRD ZWISCHEN LEITSTELLE EINER BERUFSFEUERWEHR, KREISLEITSTELLE UND REGIONALLEITSTELLE UNTERSCHIEDEN.

(Wümme). In Nordrhein-Westfalen besteht ein virtueller Leitstellenverbund der Berufsfeuerwehren Bochum und Herne.

- » Die Integrierte Regionalleitstelle Heidelberg/Rhein-Neckar wird an zwei Standorten (Ladenburg und Heidelberg) betrieben.
- » Die Integrierte Regionalleitstelle Bodensee-Oberschwaben hat ihren Hauptsitz in Ravensburg, dort werden Notrufe angenommen/bearbeitet und Einsatzmittel disponiert. Die ehemalige Kreisleitstelle in Friedrichshafen dient als vollwertige Redundanz und ist während der SARS-CoV-2-Pandemiephase als reine Notrufannahmestelle im Dienst. Sie kann im Falle eines Ausfalles jederzeit den Standort Ravensburg vollwertig ersetzen oder parallel mitarbeiten. Die ehemalige Kreisleitstelle in Sigmaringen steht weiterhin als Satellit zur Verfügung, ist aber nicht regelmäßig besetzt und muss sich mit der Technik in Friedrichshafen oder Ravensburg verbinden. Ein autarkes Arbeiten ist in Sigmaringen nicht möglich. Die Disposition der Einsatzmittel erfolgt, wie oben bereits erwähnt, ausschließlich in Ravensburg.
- Leitstelle einer Berufsfeuerwehr ohne Rettungsdienst (BF-FW)
 - » Diese Leitstellenformen werden in Weimar und Worms betrieben. Obwohl beide Städte eine Berufsfeuerwehr unterhalten, wird durch diese Leitstellen nur die eigene Feuerwehr disponiert. Der Rettungsdienst in Weimar wird durch die Regionalleitstelle Jena disponiert, der Rettungsdienst in Worms durch die Regionale Rettungsleitstelle in Mainz. Der Notruf 112 wird jedoch in Weimar und Worms abgefragt.
- Feuerwehr-Kreisleitstelle (KLTS-FW)
 - » Diese Leitstellenform ist in Deutschland einzigartig und ist in München beheimatet. Diese Leitstelle ist für die Feuerwehren im Landkreis München zuständig. Notrufe werden dort nicht angenommen.

- Regionale Feuerwehrleitstelle (RLTS-FW)
- Regionale Rettungsleitstelle (RLTS-RD)
 - » Die Leitstellenformen regionale Feuerwehrleitstelle und regionale Rettungsleitstelle gibt es in Deutschland je Form ein Mal. Die Regionale Feuerwehrleitstelle Mainz (BF Mainz) ist zuständig für die Feuerwehren in der Stadt Mainz und in den Landkreisen Mainz-Bingen und Alzey-Worms. Die Regionale Rettungsleitstelle Mainz (DRK) ist zuständig für den Rettungsdienst in den Städten Mainz und Worms sowie in den Landkreisen Mainz-Bingen und Alzey-Worms. Die Leitstellen sind – obwohl beide in Mainz verortet – in unterschiedlichen Gebäuden beheimatet. Obwohl beide Leitstellen das gleiche Einsatzleitsystem benutzen, erfolgt kein digitaler Einsatzdatenaustausch. Durch die Rettungsleitstelle wird die Rufnummer 19222 abgefragt, die Feuerwehrleitstelle fragt den Notruf 112 ab. Den Mitarbeitenden der Feuerwehrleitstelle ist es untersagt, Erste-Hilfe-Hinweise bzw. Anweisungen zu geben. Dies schließt die telefonische Reanimationsanleitung ein.
- Kooperative Kreisleitstelle (KLTS-K)
- Kooperative Regionalleitstelle (RLTS-K)
- Integrierte länderübergreifende Regionalleitstelle (RLTS-BÜ)
 - » Die Leitstelle Unterweser-Elbe hat ihren Sitz in Bremerhaven im Bundesland Bremen. Sie ist allerdings auch für die Landkreise Cuxhaven (ohne die Stadt Cuxhaven) und Osterholz (beide Niedersachsen) zuständig.
- Notrufabfragende Stellen (NaSt)
 - » Notrufabfragende Stellen sind freiwillige Feuerwehren mit hauptamtlichen Kräften oder Berufsfeuerwehren kreisangehöriger Städte, die, obwohl im Zuständigkeitsbereich einer Kreisleitstelle gelegen, den Notruf 112 ihres Zuständigkeitsbereichs selbst annehmen und in eigener Zuständigkeit ihre Einsatzmittel disponieren. In Deutschland existieren nach unseren Recherchen sieben NaSt. Alle NaSt sind in Nordrhein-Westfalen beheimatet. Dies wird durch § 28 (4) S.3

BHKG NRW (Gesetz über den Brandschutz, die Hilfeleistung und den Katastrophenschutz) ermöglicht. „Die Aufschaltung des Notrufs 112 auf ständig besetzte Feuerwachen von Mittleren kreisangehörigen Städten und Großen kreisangehörigen Städten ist zulässig, wenn diese die Aufgaben einer Rettungswache wahrnehmen.“ NaSt werden bei den Feuerwehren Ahlen (Kreis Warendorf), Eschweiler (Region Aachen), Bad Oeynhausen (Kreis Minden-Lübbecke), Bocholt (Kreis Borken), Iserlohn (Märkischer Kreis), Langenfeld (Rhld.) (Kreis Mettmann) und Lünen (Kreis Unna) betrieben. Auf die NaSt der Feuerwehr Langenfeld (Rhld.) ist auch der Notruf 112 der Stadt Monheim am Rhein (Kreis Mettmann) aufgeschaltet.

Betrachtung der Leitstellen - quantitativ

Die 232 Leitstellen teilen sich in 110 Kreisleitstellen (47,41%), 82 Regionalleitstellen (35,34%) und 40 Berufsfeuerwehr-Leitstellen (17,24%) auf.

Die 40 Berufsfeuerwehr-Leitstellen teilen sich in: 36 Integrierte Berufsfeuerwehr-Leitstellen, zwei Berufsfeuerwehr-Leitstellen im virtuellen Verbund und zwei Berufsfeuerwehr-Leitstellen ohne Rettungsdienst auf.

Die 110 Kreisleitstellen teilen sich in 101 Integrierte Kreisleitstellen, sieben Kreisleitstellen im virtuellen Verbund, eine Kooperative Kreisleitstelle und eine Feuerwehr-Kreisleitstelle auf.

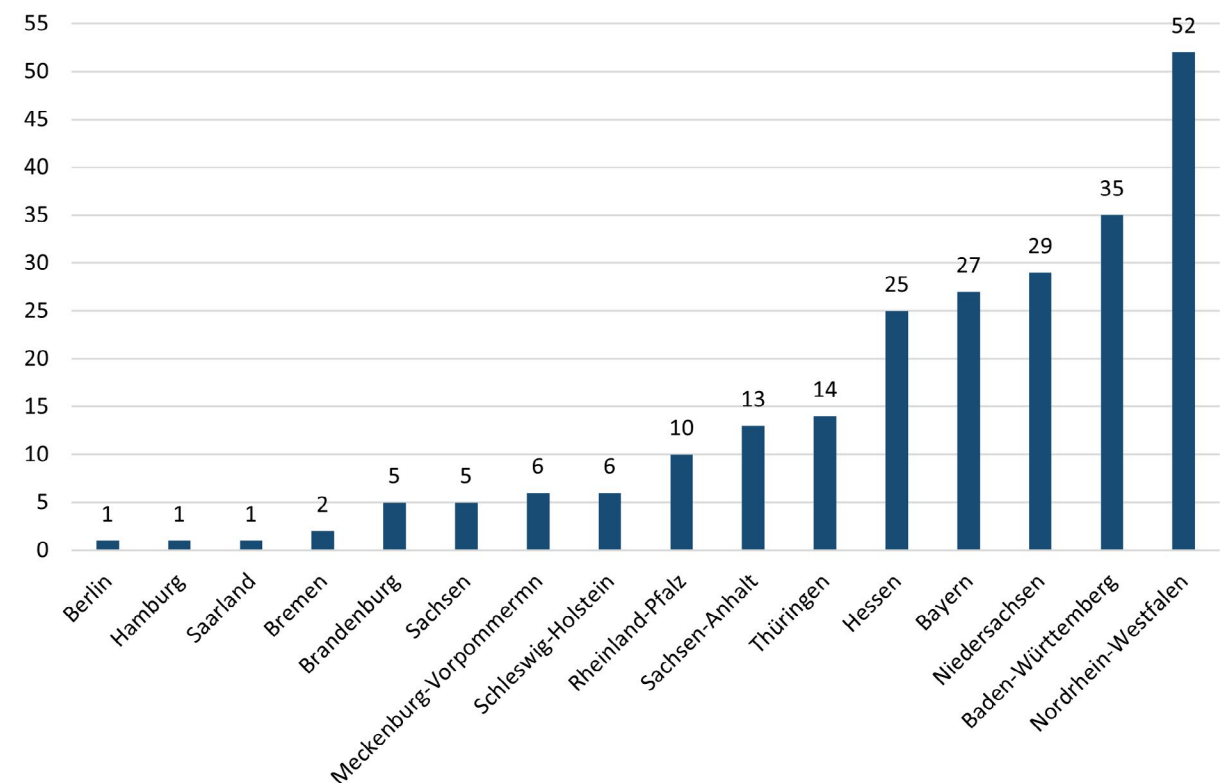
Bei den 82 Regionalleitstellen gibt es folgende Unterteilung: 72 Integrierte Regionalleitstellen, fünf Kooperative Regionalleitstellen, zwei Regionalleitstellen im virtuellen Verbund, eine länderübergreifende Regionalleitstelle, eine Feuerwehr-Regionalleitstelle und eine Regionale Rettungsleitstelle. 30 Regionalleitstellen betreuen drei Gebietskörperschaften (GK), 23 Re-

gionalleitstellen betreuen zwei GK, 17 Regionalleitstellen betreuen vier GK, jeweils fünf Regionalleitstellen betreuen fünf und sechs GK, zwei Regionalleitstellen betreuen 1 GK (Region Aachen und Region Hannover).

Durchschnittlich 507.646 Einwohner wohnen im Versorgungsgebiet einer Regionalleitstelle, die durchschnittliche Gebietsgröße beträgt 2711,74 km², 421.995 Einwohner bei 206,88 km² im Zuständigkeitsbereich einer Berufsfeuerwehr-Leitstelle und 239.314 Einwohner bei 1191,09 km² im Zuständigkeitsbereich einer Kreisleitstelle.

Von den Flächenstaaten hat Nordrhein-Westfalen die meisten Leitstellen (52) und das Saarland mit einer Leitstelle die wenigsten.

Abb 18: Anzahl Leitstellen je Land



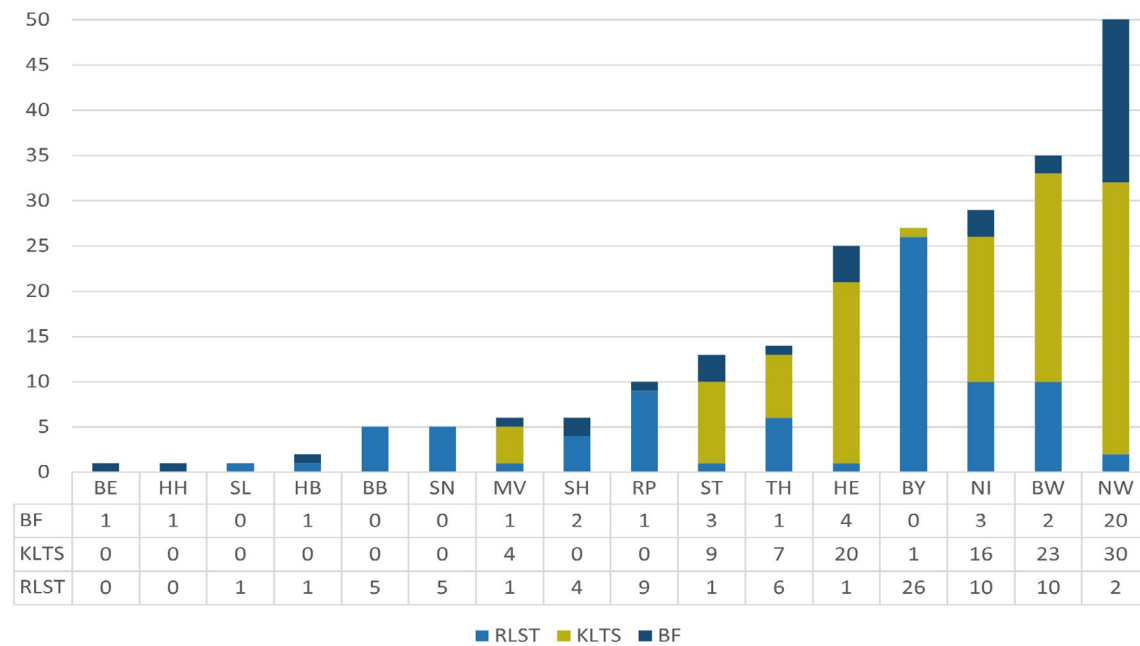
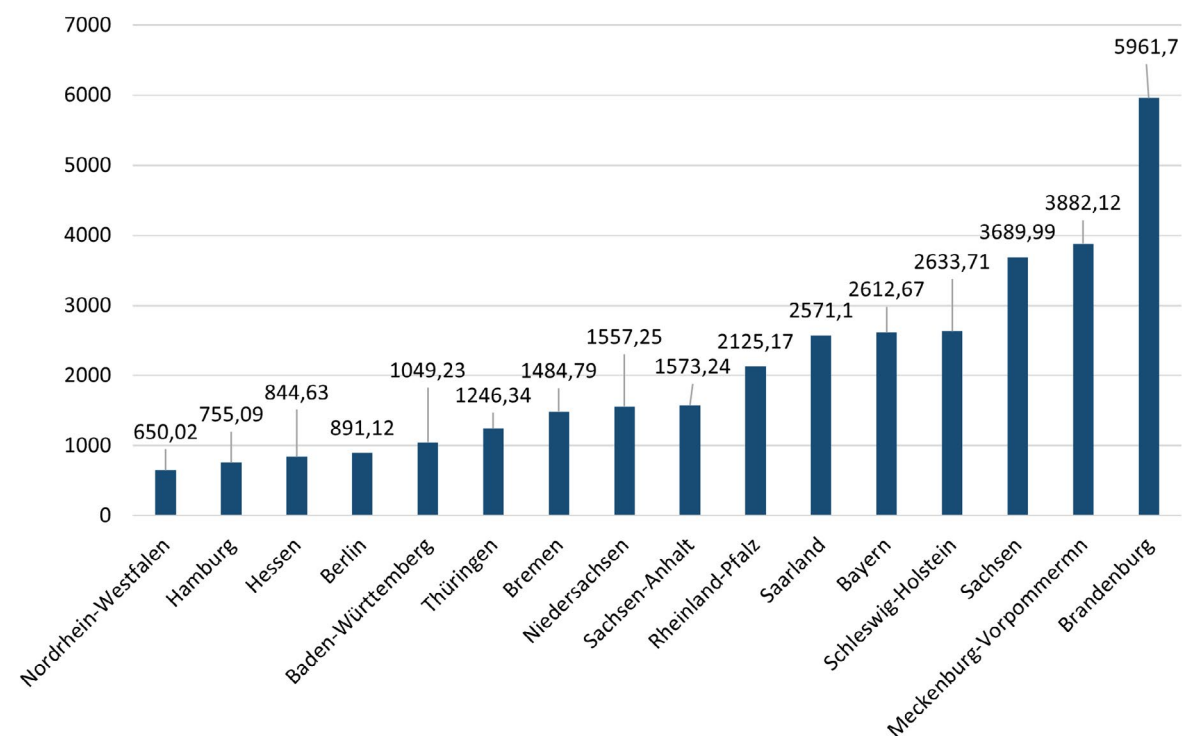


Abb 20: Leitstellentypen je Land

Abb 19: Durchschnittliche Gebietsgröße der Leitstellen in km2 je Land

Die durchschnittliche Gebietsgröße des Zuständigkeitsbereiches einer Leitstelle in einem Flächenstaat ist mit 5961,70 km² in Brandenburg am größten und mit 650,02 km² in Nordrhein-Westfalen am kleinsten.



In den Flächenstaaten wohnen in Sachsen mit durchschnittlich 810.529 pro Leitstellenbereich die meisten Menschen und in Thüringen mit 161.163 die wenigsten Menschen. Da es im Saarland nur eine Leitstelle gibt, wird diese bei der Betrachtung nicht berücksichtigt.

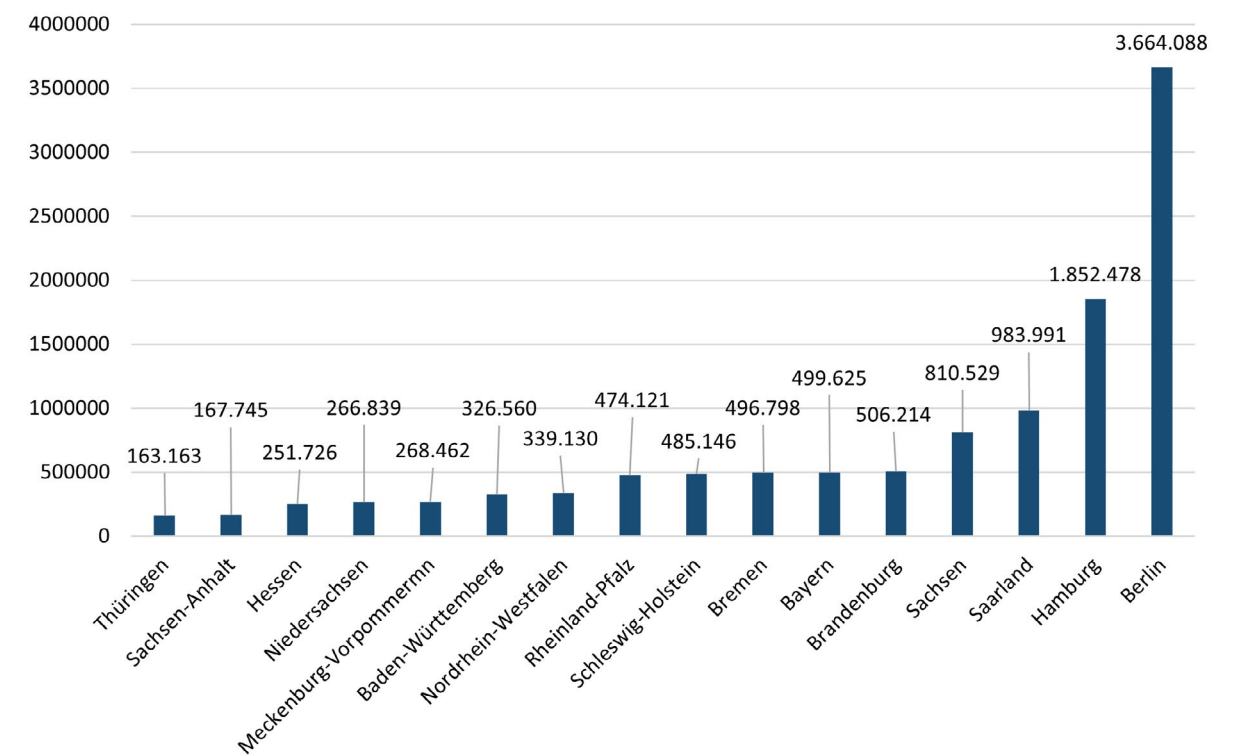


Abb 21: Durchschnittliche Anzahl Einwohner je Leitstelle pro Land

Der folgende Abschnitt soll die heterogenen Dimensionen der Leitstellen aufzeigen. Um die Gegensätze zu veranschaulichen, vergleichen wir bei den Punkten: Einwohnerzahl, Einwohnerdichte, Größe des Versorgungsgebietes und Anteil der Einwohner über 65 Jahre immer zwei Extreme. Vollständige Auflistungen aller Leitstellen der Bundesrepublik Deutschland zu den oben genannten Punkten können Sie den Anhängen entnehmen.

Berlin hat als Berufsfeuerwehr-Leitstelle die meisten Einwohner (3.664.088), Cuxhaven, ebenso als Berufsfeuerwehr-Leitstelle, die wenigsten

ten Einwohner (48.326). Mit 4,11 Einwohnern pro m² hat die Leitstelle der Berliner Feuerwehr auch die größte Einwohnerdichte und die Leitstellen Lüchow (Kreisleitstelle im virtuellen Leitstellenverbund) in Niedersachsen und Altmark (Regionalleitstelle) in Sachsen-Anhalt mit 0,04 Einwohnern pro m² die geringste Einwohnerdichte. Die Leitstelle Lausitz (Regionalleitstelle) in Brandenburg versorgt das größte Gebiet (7219,74 km²), die integrierte Leitstelle der Berufsfeuerwehr Offenbach am Main in Hessen hat mit 44,88 km² das kleinste Versorgungsgebiet. Die Bevölkerung im Zuständigkeitsbereich der Leitstelle der Berufsfeuerwehr Frankfurt am Main (Hessen) ist mit einer Quote von 15,7% der Bevölkerung über 65 Jahre am jüngsten, im Zuständigkeitsbereich der Berufsfeuerwehr-Leitstelle Dessau-Roßlau ist die Bevölkerung am ältesten (32,4 % über 65 Jahre).

Die Kreisleitstelle mit den meisten Einwohnern im Versorgungsgebiet ist die Leitstelle Recklinghausen (Nordrhein-Westfalen) mit 613.599 Einwohnern, die wenigsten Einwohner hat die Leitstelle Lüchow zu versorgen (48.503).

Die Regionalleitstelle mit den meisten Einwohnern im Versorgungsgebiet ist die Leitstelle der Berufsfeuerwehr München (Bayern) mit 1.837.887 Einwohnern, 155.978 Personen wohnen im Versorgungsgebiet der Regionalleitstelle Nordhausen (Thüringen).

Grund-Qualifikationen und Ausbildungsdauern

Dieser Abschnitt beschäftigt sich mit den rettungsdienstlichen und feuerwehrtechnischen Mindestqualifikationen, die erforderlich sind, um zum/ zur Leitstellendisponenten:in aus-/ weitergebildet werden zu können. Die dargestellten Ergebnisse wurden aus den Gesetzen und Verordnungen

der Länder und durch Anfragen bei den zuständigen Ministerien zusammengetragen.

Zur Vereinfachung werden für die feuerwehrtechnischen Qualifikationen die Abkürzungen:

- „mD“ (mittlerer feuerwehrtechnischer Dienst / Laufbahngruppe 1.2 / Qualifikationsebene 2)
- „gD“ (gehobener feuerwehrtechnischer Dienst / Laufbahngruppe 2.1 / Qualifikationsebene 3)
- „hD“ (höherer feuerwehrtechnischer Dienst / Laufbahngruppe 2.2 / Qualifikationsebene 4)
- „B3“ (Führungsausbildung (Gruppenführer) im mittleren feuerwehrtechnischen Dienst)

verwendet.

Brandenburg

Ein Quereinstieg ohne rettungsdienstliche Qualifikation ist nicht vorgesehen.

Ein Quereinstieg ohne feuerwehrtechnische Qualifikation ist vorgesehen.

Tab 5: Mindestqualifikationen Brandenburg

Rechtsverordnung: Verordnung über die Qualifikationsanforderungen an Disponentinnen und Disponenten der integrierten Regionalleitstellen (Leitstellendisponentenverordnung - LSDV)

Es wird zwischen der Disposition rettungsdienstlicher und feuerwehrtechnischer Einsätze unterschieden. Werden nur rettungsdienstliche Einsätze disponiert, ist die feuerwehrtechnische Qualifikation nicht erforderlich.

Aufbaulehrgang	Rettungsdienstliche Qualifikation			Feuerwehrtechnische Qualifikation	
	NotSan:in/RetAss:in	RetSan:in	Ohne	mD + B3	Ohne
Wenn Qualifikation					
Anpassungslehrgang RD/FW	-	22 Wochen	n.v.	-	10,5 Wochen
Führung FW	-	-	n.v.	-	6,5 Wochen
Summe	-	22 Wochen	n.v.	-	17 Wochen

Berlin

Ein Quereinstieg ohne rettungsdienstliche Qualifikation ist vorgesehen.

Ein Quereinstieg ohne feuerwehrtechnische Qualifikation ist vorgesehen.

Rechtsverordnung: keine Informationen

In Berlin kann medizinisch ausgebildetes Personal (z.B. Gesundheits- und Krankenpfleger:in, Arzthelfer:in, Zahnarzthelfer:in, Altenpfleger:in) zu Leitstellendisponent:innen ausgebildet werden.

Aufbaulehrgang	Rettungsdienstliche Qualifikation				Feuerwehrtechnische Qualifikation	
	NotSan:in/RetAss:in	RetSan:in	Med. Ausb.	Ohne	mD	Ohne
Wenn Qualifikation						
	-	-	-	-	-	Praktikum auf FW
Summe	-	-	-	-	-	1 Woche

Tab 6: Mindestqualifikationen Berlin

Baden-Württemberg

Rechtsverordnung: Gemeinsame Hinweise zur Leitstellenstruktur der nichtpolizeilichen Gefahrenabwehr in Baden-Württemberg des Innenministeriums und Ministeriums für Arbeit, Sozialordnung, Familien und Senioren

Einmalig in Deutschland ist die Möglichkeit, auch mit abgeschlossener Berufsausbildung und dreijähriger Tätigkeit bei einer Gemeindefeuerwehr sowie erfolgreicher Abschluss der Lehrgänge „Gruppenführer“ und „Zugführer“, die Weiterbildung zum/zur Leitstellendisponenten*in absolvieren zu können.

Ein Quereinstieg ohne rettungsdienstliche Qualifikation ist vorgesehen.

Ein Quereinstieg ohne feuerwehrtechnische Qualifikation ist vorgesehen.

Tab 7: Mindestqualifikationen Baden-Württemberg

Aufbaulehrgang	Rettungsdienstliche Qualifikation			Feuerwehrtechnische Qualifikation	
	NotSan:in/RetAss:in	RetSan:in	Ohne	mD/gD/hD	Ohne
Wenn Qualifikation					
Anpassungslehrgang RD/FW	-	-	12,5 Wochen	-	16 Wochen

Bayern

Ein Quereinstieg ohne rettungsdienstliche Qualifikation ist vorgesehen.

Ein Quereinstieg ohne feuerwehrtechnische Qualifikation ist vorgesehen.

Rechtsverordnung: Verordnung zur Ausführung des Bayerischen Feuerwehrgesetzes (AVBayFwG)

Tab 8: Mindestqualifikationen Bayern

Aufbaulehrgang	Rettungsdienstliche Qualifikation			Feuerwehrtechnische Qualifikation		
	NotSan:in/ RettAss:in	Rett-San:in	Ohne	mD	Ohne	
RD-/FW-Modul I	-	-	20 Wochen	-	7 Wochen	
RD-/FW-Modul II	-	7 Wochen	7 Wochen	-	13 Wochen	
Summe	-	7 Wochen	27 Wochen	-	20 Wochen	

Bremen

Ein Quereinstieg ohne rettungsdienstliche Qualifikation ist nicht vorgesehen.

Ein Quereinstieg ohne feuerwehrtechnische Qualifikation ist vorgesehen

Rechtsverordnung: Bremisches Hilfeleistungsgesetz (BremHilfeG)

Tab 9: Mindestqualifikationen Bremen

Aufbaulehrgang	Rettungsdienstliche Qualifikation			Feuerwehrtechnische Qualifikation		
	NotSan:in/ RettAss:in	Rett-San:in	Ohne	mD + B3	Ohne	
	-	-	n.V.	-	-	

Hessen

Rechtsverordnung: Verordnung zur Durchführung des Hessischen Rettungsdienstgesetzes (HRDG-DV, HE)

Es ist, insofern nicht die Laufbahn des mittleren feuerwehrtechnischen Dienstes absolviert wurde, die bei einer freiwilligen Feuerwehr erworbene Qualifikationen als Gruppenführer zwingend erforderlich.

Rettungssanitäter*innen müssen über ein Jahr Einsatzerfahrung verfügen.

Ein Quereinstieg ohne rettungsdienstliche Qualifikation ist nicht vorgesehen.

Ein Quereinstieg ohne feuerwehrtechnische Qualifikation ist nicht vorgesehen.

Tab 10: Mindestqualifikationen Hessen

Aufbaulehrgang	Rettungsdienstliche Qualifikation			Feuerwehrtechnische Qualifikation		
	NotSan:in/ RettAss:in	RettSan:in	Ohne	mD	FF Gruppenführer:in	Ohne
	-	-	n.V.	-	-	n.V.

Hamburg

Rechtsverordnung: keine Informationen

Eine Ausbildung als Calltaker:in ist unter folgenden Voraussetzungen möglich:

1. NotSan:in mit mind. zweijähriger Berufserfahrung
2. RettAss:in mit mind. zweijähriger Berufserfahrung
3. RettSan:in mit Zusatzausbildung für Leitstellenpersonal (R2-Modul)

Ein Quereinstieg ohne rettungsdienstliche Qualifikation ist nicht vorgesehen.

Ein Quereinstieg ohne feuerwehrtechnische Qualifikation ist nicht vorgesehen.

Tab 11: Mindestqualifikationen Hamburg

Die feuerwehrtechnische Qualifizierung betreffend ist in allen drei Qualifikationsleveln mindestens die Ausbildung als Truppführer:in FF erforderlich.

Aufbaulehrgang	Rettungsdienstliche Qualifikation			Feuerwehrtechnische Qualifikation	
	Wenn Qualifikation	NotSan:in/RetAss:in	RetSan:in	Ohne	FF Truppführer:in
-	-	? Wochen	n.v.	-	n.v.

Mecklenburg-Vorpommern

Ein Quereinstieg ohne rettungsdienstliche Qualifikation ist nicht vorgesehen.

Rechtsverordnung: Verordnung über die Rettungsdienstplanung und weitere Ausführung des Rettungsdienstgesetzes Mecklenburg-Vorpommern (Rettungsdienstplanverordnung – RDPVO M-V)

Ein Quereinstieg ohne feuerwehrtechnische Qualifikation ist abhängig von einstellender Behörde.

Aufbaulehrgang	Rettungsdienstliche Qualifikation		Feuerwehrtechnische Qualifikation	
	Wenn Qualifikation	NotSan:in/RetAss:in	Ohne	Ausbildung FF
-	-	n.v.	Unterschiedlich	--

Tab 12: Mindestqualifikationen Mecklenburg-Vorpommern

Niedersachsen

Rechtsverordnung: Rahmenbetriebskonzept zu Leitstellenausbildung aus dem Konzept für die einheitliche Ausbildung von Leitstellenpersonal

im Land Niedersachsen des Arbeitskreis Leitstellenlehrgang der Niedersächsischen Akademie für Brand- und Katastrophenschutz

Es ist, insofern nicht die Laufbahn des mittleren feuerwehrtechnischen Dienstes incl. Führungsausbildung absolviert wurde, die bei einer freiwilligen Feuerwehr erworbene Qualifikationen als Zugführer zwingend erforderlich.

Ein Quereinstieg ohne rettungsdienstliche Qualifikation ist nicht vorgesehen.

Ein Quereinstieg ohne feuerwehrtechnische Qualifikation ist nicht vorgesehen.

Tab 13: Mindestqualifikationen Niedersachsen

Aufbaulehrgang	Rettungsdienstliche Qualifikation			Feuerwehrtechnische Qualifikation		
	Wenn Qualifikation	NotSan:in/RetAss:in	RetSan:in	Ohne	mD + B3	FF Zugführer:in
-	-	-	n.v.	-	-	n.v.

Nordrhein-Westfalen

Rechtsverordnung: Gesetz über den Brandschutz, die Hilfeleistung und den Katastrophenschutz (BHKG) und Erlass über die Qualifikation für mit der Lenkung rettungsdienstlicher Einsätze beauftragte Personen in der Leitstelle in Nordrhein-Westfalen des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes NRW

Ein Quereinstieg für rettungsdienstlich ausgebildetes Personal soll in Zukunft ermöglicht werden.

Ein Quereinstieg ohne rettungsdienstliche Qualifikation ist nicht vorgesehen.

Ein Quereinstieg ohne feuerwehrtechnische Qualifikation ist nicht vorgesehen.

Tab 14: Mindestqualifikationen Nordrhein-Westfalen

Aufbaulehrgang	Rettungsdienstliche Qualifikation			Feuerwehrtechnische Qualifikation	
	NotSan:in/RetAss:in	RetSan:in	Ohne	mD + B3	Ohne
Wenn Qualifikation					
Modulare Ausbildung	-	8 Wochen	n.v.	-	n.v.

Rheinland-Pfalz

Ein Quereinstieg ohne rettungsdienstliche Qualifikation ist nicht vorgesehen.

Ein Quereinstieg ohne feuerwehrtechnische Qualifikation ist nicht vorgesehen.

Tab 15: Mindestqualifikationen Rheinland-Pfalz

Rechtsverordnung: Landesrettungsdienstplan Rheinland-Pfalz (LRettdp)

Es wird zwischen der Disposition rettungsdienstlicher und feuerwehrtechnischer Einsätze unterschieden. Im Bereich Rettungsdienst ist die Qualifikation Rettungsassistent*in + Gruppenführer*in Freiwillige Feuerwehr erforderlich, im Bereich Brandschutz muss die Qualifikation mD + Rettungsassistent*in vorliegen.

Aufbaulehrgang	Rettungsdienstliche Qualifikation		Feuerwehrtechnische Qualifikation		
	NFS*in/RA*in/RS*in	RetSan:in	Ohne	mD + B3	Ohne
Wenn Qualifikation					
	Ohne		FF Zugführer:in	Ohne	-
-	-	n.v.	-	-	n.v.

Schleswig-Holstein

Rechtsverordnung: Schleswig-Holsteinisches Rettungsdienstgesetz (SHRDG)

Rettungssanitäter*innen müssen über eine Einsatzerfahrung von 100 Einsätzen verfügen.

Die Ausbildung zum/zur Leitstellendisponent:in wird aktuell reformiert. In einer Projekt-Leitstelle (Leitstelle Süd) kann die Ausbildung auch OHNE RD-Qualifikation begonnen werden. Die Ausbildung zum/zur RetSan:in wird als erstes Ausbildungsmodul absolviert.

Ein Quereinstieg ohne rettungsdienstliche Qualifikation ist vorgesehen.

Ein Quereinstieg ohne feuerwehrtechnische Qualifikation ist vorgesehen.

Tab 16: Mindestqualifikationen Schleswig-Holstein

Aufbaulehrgang	Rettungsdienstliche Qualifikation			Feuerwehrtechnische Qualifikation	
	NotSan:in/RetAss:in	RetSan:in	Ohne	mD	Ohne
Wenn Qualifikation					
Modul R / F1	-	7 Wochen	n.v.	-	2 Wochen + Praktikum
Modul F2	-	-	n.v.	-	2 Wochen + Praktikum
Summe	-	7 Wochen	n.v.	-	4 Wochen + Praktikum

Saarland

Rechtsverordnung: Verordnung über die Qualifikation des Personals der Integrierten Leitstelle des Saarlandes (ILSQualiVO)

Es wird zwischen den Funktionen Disposition und Notrufannahme unterschieden. Im Bereich Disposition ist die für den Aufgabenbereich Feuerwehr (mD + B3) oder Rettungsdienst (Rettungsassistent:in) passende Qualifikation erforderlich. Für die Funktion Notrufannahme müssen Aufbaulehrgänge absolviert werden.

Ein Quereinstieg ohne rettungsdienstliche Qualifikation ist vorgesehen.

Ein Quereinstieg ohne feuerwehrtechnische Qualifikation ist vorgesehen.

Tab 17: Mindestqualifikationen Saarland

Aufbaulehrgang	Rettungsdienstliche Qualifikation			Feuerwehrtechnische Qualifikation		
	Wenn Qualifikation	NotSan:in/ RettAss:in	Ohne	mD + B3	Ohne	
-	-	n.v.		-	n.v.	
Funktion: Disposition						
Aufbaulehrgang	Wenn Qualifikation	NotSan:in/ RettAss:in	Rettungsdienstliche Qualifikation		Feuerwehrtechnische Qualifikation	
			RettSan:in	Ohne	mD + B3	FF Zugführer:in
MED/FW_Modul	-	7 Wochen	n.v.	-	7 Wochen	n.v.
Funktion: Notrufannahme						

Sachsen

Ein Quereinstieg ohne rettungsdienstliche Qualifikation ist nicht vorgesehen.

Rechtsverordnung: Verordnung des Sächsischen Staatsministeriums des Innern über die Rettungsdienstplanung im Freistaat Sachsen (Sächsische Landesrettungsdienstplan-verordnung - SächsLRettDPVO)

Ein Quereinstieg ohne feuerwehrtechnische Qualifikation ist nicht vorgesehen

Tab 18: Mindestqualifikationen Sachsen

Aufbaulehrgang	Rettungsdienstliche Qualifikation			Feuerwehrtechnische Qualifikation		
	Wenn Qualifikation	NotSan:in/ RettAss:in	Rett-San:in	Ohne	mD + B3	Ohne
Anpassungslehrgang RD	-	7 Wochen	n.v.	-	n.v.	
Summe	-	7 Wochen	n.v.	-	n.v.	

Sachsen-Anhalt

Rechtsverordnung: Erlass der Ministerien für Inneres und Soziales „Arbeit der Einsatzleitstellen für den Brand-, Katastrophenschutz und das Rettungswesen“

Es wird zwischen der Disposition rettungsdienstlicher und feuerwehrtechnischer Einsätze unterschieden. Im Bereich Rettungsdienst ist die Qualifikation Rettungssanitäter:in, im Bereich Brandschutz muss die Ausbildung zum Gruppenführer nach FwDV 2 absolviert sein. Jedoch wird in der Regel beides gefordert. In beiden Bereichen wird Einsatzerfahrung gefordert.

Besonderheit: Es dürfen auch ausgebildete, qualifizierte ehrenamtliche Kräfte eingesetzt werden. Allerdings nur dann, wenn ein hauptamtlicher Bediensteter ständig anwesend ist und dieser die Verantwortung übernimmt.

Ein Quereinstieg ohne rettungsdienstliche Qualifikation ist vorgesehen.

Ein Quereinstieg ohne feuerwehrtechnische Qualifikation ist vorgesehen.

Tab 19: Mindestqualifikationen Sachsen-Anhalt

Aufbaulehrgang	Rettungsdienstliche Qualifikation		Feuerwehrtechnische Qualifikation		
	Wenn Qualifikation	NotSan:in/Ret- tAss:in/RettSan:in	Ohne	FF Gruppenführer:in	Ohne
-	-	n.v.	-	n.v.	

Thüringen

Rechtsverordnung: Thüringer Rettungsdienstgesetz (ThürRettG), Landesrettungsdienstplan für den Freistaat Thüringen (LRDP), Thüringer Verordnung zur Durchführung der Weiter- und Fortbildungen des nicht-

Ein Quereinstieg ohne rettungsdienstliche Qualifikation ist nicht vorgesehen.

Ein Quereinstieg ohne feuerwehrtechnische Qualifikation ist nicht vorgesehen

Tab 20: Mindestqualifikationen Thüringen

Aufbaulehrgang	Rettungsdienstlich Qualifikation			Feuerwehrtechnische Qualifikation			
	Wenn Qualifikation	NotSan:in/RetAss:in	RetSan:in	Ohne	mD	FF-Lehrg. können anerkannt werden	Ohne
-	-	-	n.v.	-	-	-	n.v.

ärztlichen Rettungspersonals (NäRetPersWB DV TH)

Die Ausbildung zum/zur Leitstellendisponenten*in differiert in ihrer Länge je nach mitgebrachter Qualifikation. Eine dreijährige Tätigkeit im Rettungsdienst muss nachgewiesen werden. In der Leitstelle muss ständig eine Person mit rettungsdienstlicher (NotSan:in/RetAss:in) und eine Person mit feuerwehrtechnischer Qualifikation (mD) anwesend sein.

Übersicht

Tab 21: Übersicht der Länder (RD-/FW-Mindestqualifikationen)

Bundesland	Rettungsdienst				Feuerwehr								
	Ohne RD-Qualifikation	RetSan:in	RetSan:in mit Zusatzqualifikation	NotSan:in/RetAss:in	ohne Qualifikation	mD	mD mit Gruppenführer (B3)	gD	hD	FF Truppführer:in	FF Gruppenführer:in	FF Zugführer:in	Berufsausbildung + FF Zugf.
BB			X	X			X						
BE	Andere med. Ausb.	X		X	X	X							
BW	X	X		X	X	X		X	X				X
BY	X		X	X	X	X							
HB		X		X	X		X						
HE		X		X		X				(X)	X		
HH			X	X			X			X			
MV				X									
NI		X		X			X					X	
NW			X	X			X						
RP		X		X			X					X	
SH	X		X	X	X	X							
SL			X	X			X					X	
SN			X	X			X						
ST		X		X						X	X		
TH		X		X		X				(X)	(X)	(X)	

Dauer der Aus-/Weiterbildung von Leitstellendisponenten:innen

Der folgende Abschnitt beschäftigt sich mit der Dauer der Aus-/Weiterbildung zum/zur Leitstellendisponenten:innen. Die dargestellten Ergebnisse wurden aus den Gesetzen und Verordnungen der Länder und durch Anfragen bei den zuständigen Ministerien zusammengetragen.

1. Brandenburg: 17 Wochen (2,5 Wochen Theorie + 14,5 Wochen Praxis)
2. Berlin: 10 Wochen (FW-Beamte) / 15 Wochen (alle anderen)
3. Baden-Württemberg: RettAss:in 36 Wochen/RS:in 52 Wochen (RA:in: 640 UE Theorie / RettSan:in: 1280 UE Theorie + 20 Wochen praktische Ausbildung für beide Qualifikationen)
4. Bayern: 7 Wochen (Theorie)
5. Bremen: 16 Wochen
6. Hessen: 5 Wochen (Theorie)
7. Hamburg: 12 Wochen
8. Mecklenburg-Vorpommern: keine Fundstelle
9. Niedersachsen: 38 Wochen (6 Wochen Theorie + 32 Wochen Praxis)
10. Nordrhein-Westfalen: keine Vorgaben
11. Rheinland-Pfalz: keine Fundstelle
12. Schleswig-Holstein: 16 Wochen (Theorie)
13. Saarland: 4 Wochen (2 Wochen Theorie + 2 Wochen Praxis)
14. Sachsen: 5 Wochen (davon 120 UE Theorie)
15. Sachsen-Anhalt: 5 Wochen (davon 120 UE Theorie)
16. Thüringen: Feuerwehrtechnische Vorbildung: 6 Wochen, NotSan:in/RettAss:in: 9 Wochen

Hilfsfristen und Notrufabfrage

Rettungsdienstliche Hilfsfristen der Länder

Bei den rettungsdienstlichen Hilfsfristen der Länder herrscht keine Einheitlichkeit, es kommen unterschiedliche Zeitstempel zur rechnerischen Ermittlung der Hilfsfrist zur Anwendung. So werden die Zeitstempel: Eingang Notrufmeldung, Einsatzentscheidung/-eröffnung, Gesprächsende, Alarmierung und die reine Fahrzeit des Rettungsmittels angewendet.

In den Ländern Berlin und Hamburg sind keine Hilfsfristen deklariert. Hessen hat mit 10 Minuten ab Eingang der Notrufmeldung bis zum Eintreffen des ersten Rettungsmittels die kürzeste Hilfsfrist; Thüringen mit 17 Minuten (in dünn besiedelten Gebieten, <80 zu versorgende Personen je km²) ab Eingang der Notrufmeldung die längste Hilfsfrist.

Tab 22: Übersicht der rettungsdienstlichen Hilfsfristen in den Ländern

Land	Hilfsfrist	Rechtliche Grundlage	Ab Eingang Notrufmeldung	Ab Einsatzentscheidung/-eröffnung	Ab Alarmierung	Reine Fahrzeit (ab Status 3/ausrücken)
BW	10-15 Minuten	§3 (2) RDG BW	X			
BY	12 Minuten	§2 (1) AVBayRDG				X
BE	keine Hilfsfrist	keine Hilfsfrist				
BB	15 Minuten	§3 Verordnung über den Landesrettungsdienstplan, § 8 (2) BbgRettG	X			
HB	10 Minuten (in 95%)	§28 (1) 2 2 BremHilfeG				Kein Zeitstempel angegeben
HH	keine Hilfsfrist	keine Hilfsfrist				

Land	Hilfsfrist	Rechtliche Grundlage	Ab Eingang Notrufmeldung	Ab Einsatzentscheidung/- eröffnung	Ab Alarmierung	Reine Fahrzeit (ab Status 3/ausrücken)
HE	10 Minuten	2.2.1.1 Rettungsdienstplan Hessen, § 15 (2) 2 HRDG	X			
MV	10 bis 15 Minuten (90%), NEF 15 Minuten in 95% (städtisch)	§ 1 (1) 2 RDPVO M-V			X	
NI	15 Minuten in 95%	§ 2 (3) BedarfsVO-RettD		X		
NW	Planbar bis 12 Minuten	Punkt 4 VerwV Erteilung Ausnahmen Rettd/NotfR	X			
RP	15 Minuten	§ 8 (2) RettDG RP	X			
SL	12 Minuten in 95%	§ 6 (3) SRettG	X			
SN	12 Minuten in 95%	§ 3 SächslRettDPVO				Kein Zeitstempel angegeben
ST	12 Minuten (NEF 20 Minuten) in 95%	§ 7 (4) RettDG LSA				Kein Zeitstempel angegeben
SH	12 Minuten	§ 2 (1) RettDGDV SH			X	
TH	14 Minuten, 17 Minuten (ländlich) in 95%	3.2 LRDP Thüringen	X			

Übersicht über die gesetzlichen Vorgaben zur Nutzung einer s/sNA

Die Nutzung einer s/sNA ist in sechs von 16 Ländern per Gesetz, Verordnung oder Erlass verpflichtend. In vier Ländern ist eine standardisierte Notrufabfrage, in zwei Ländern eine strukturierte Notrufabfrage verpflichtend. In 10 Ländern (62,5 %) gibt es keine Rechtsgrundlage, welche die Nutzung eines s/sNA vorschreibt.

Land	Fundstelle	Standardisiert	Strukturiert	Keine Vorgabe
BW				X
BY				X
BE	§ 8 (1) RDG	X		
BB	§ 1 (6) LRDPV	X		
HB				X
HH				X
HE				X
MV	§ 2 RDPVO	X		
NI				X
NW	Erlass: Qualifikation für mit der Lenkung rettungsdienstlicher Einsätze beauftragte Personen in der Leitstelle in Nordrhein-Westfalen, Punkt 1		X	
RP				X
SL				X
SN	Anlage 3 Punkt 3.2 Mindestanforderungen Punkt 5 SächslRettDPVO	X		
ST				X
SH	§ 1 (2) SHRDG-DVO		X	
TH				X

Tab 23: Übersicht über die gesetzlichen Vorgaben der Länder zur Nutzung einer strukturierten/standardisierten Notrufabfrage

DISKUSSION UND FAZIT

Übersicht über die gesetzlichen Vorgaben der Länder zum Zeitpunkt der Löschung von Notrufen

Die Heterogenität setzt sich bei den gesetzlichen Vorgaben zum Zeitpunkt der Löschung von Notrufen fort. In 8 Ländern (BW, BB, HH, MV, NW, RP, TH) ist die Frist sechs Monate, in drei Ländern (BE, HE, SL) ist die Speicherfrist drei Monate, in SL drei Monate, in SN fünf Jahre, in SH sechs Wochen. In HB und NI sind keine Fristen angegeben, für den Freistaat Bayern konnte keine Gesetzesgrundlage identifiziert werden.

Sollten Anhaltspunkte die Annahme rechtfertigen, dass die Notrufe noch als Beweismittel benötigt werden, dürfen in allen Ländern die Gespräche länger als in den Gesetzen festgelegt aufbewahrt werden.

Tab 24: Übersicht über die gesetzlichen Vorgaben der Länder zum Zeitpunkt der Löschung von Notrufen

Land	Fundstelle	Zeitpunkt der Löschung von Notrufen	Land	Fundstelle	Zeitpunkt der Löschung von Notrufen
BW	§35 Abs. 6 FwG BW	Spätestens nach sechs Monaten	NI	§ 11 Abs. 2 NRettdG § 35b Abs. 1 NBrandSchG	Keine Frist
BY		Keine Fundstelle	NW	§ 7a Abs. 4 RettG NRW	Spätestens nach sechs Monaten
BE	§46a ASOG Bln	Spätestens nach drei Monaten	RP	§ 39 Abs. 5 LBKG RP	Spätestens nach sechs Monaten
BB	§ 19 Abs. 3 BbgRettG	Spätestens nach sechs Monaten	SL	§ 52 Abs. 4 SBKG	Spätestens nach drei Monaten
HB	§ 61 Abs. 4 BremHilfeG	Keine Frist	SN	§ 72 Abs. 4 SächsBRKG	Spätestens nach fünf Jahren
HH	§5 Abs. 2 FeuerwehrG HA	Spätestens nach sechs Monaten	ST	§ 20 RettDG LSA	Spätestens nach 12 Monaten
HE	§17 Abs. 6 HRDG	Aufbewahrung mindestens drei Monate	SH	§ 37 Abs. 3 BrSchG SH	Spätestens nach sechs Wochen
MV	§ 15 Abs. 2 RDG M-V	Spätestens nach sechs Monaten	TH	§ 31 Abs. 3 ThürRettG	Spätestens nach sechs Monaten

Das Rettungswesen in Deutschland ist hinsichtlich flächiger Abdeckung und technischer Ausstattung auf einem hohen Stand. Dennoch gibt es viele Punkte, die verbesserungswürdig sind. Die Antworten der Leitstellenmitarbeiter:innen machen deutlich, dass in personeller, organisatorischer, rechtlicher und technischer Hinsicht eine Menge Optimierungspotenzial besteht. Das stetig ansteigende Anruf-/Notrufaufkommen mit einer ebenso steigenden Zahl an Rettungsdiensteinsätzen und der zugehörigen Dispositionstätigkeit lassen kein Verweilen auf dem IST-Stand zu! Gesellschaftliche Veränderungen, Nachwuchsmangel in den Gesundheitsberufen und bei der Feuerwehr (Hauptamt wie Ehrenamt) sowie technische Neuerungen, eingebettet in die föderalen Strukturen, erfordern ein Umdenken oder zumindest ein "Neudenken" vieler Aspekte beim Thema Leitstellen. Auch hinsichtlich der zu betreuenden Einwohnerzahlen ist es fraglich, eine Leitstelle (mit allen Aufwendungen für Personal, Technik und Räumlichkeiten) für Gebietskörperschaften mit 50.000 Einwohnern zu betreiben, wenngleich in Großstädten mit über einer Million Einwohnern ebenfalls eine Leitstelle genügt. In folgenden Bereichen besteht Handlungsbedarf:

1. Ausbildungsinhalte und -dauern zum/zur Leitstellendisponent:in bundesweit harmonisieren; die Ausbildung soll gleichermaßen in zentralen Lehreinrichtungen (z.B. Landesfeuerweherschulen) und auf Standortebene (Praxisphasen) stattfinden. Eine bundesweit einheitliche, bei allen Leitstellenbetreibern anerkannte Qualifikation erleichtert den beruflichen Wechsel und wertet die Tätigkeit auf, da derzeit bei einem Wechsel in ein anderes Land u.U. selbst langjährig erfahrene Disponent:innen wesentliche Teile der (landesspezifischen) Ausbildung erneut durchlaufen müssen.
2. Eingangsvoraussetzungen für die Weiterqualifizierung zum/zur Leitstellendisponent:in ebenso vereinheitlichen; als Mindestanforderungen ist im Bereich Rettungsdienst die Qualifikation zum/zur Rettungssanitäter:in Plus und im Bereich Feuerwehr die Ausbil-

dung zum/zur Gruppenführer:in (B3/F3) anzusetzen. Der Einsatz in der Leitstelle darf erst erfolgen, wenn alle Qualifikationen erfolgreich absolviert worden sind.

3. Einheitliche Eingruppierung der Disponent:innen in die Vergütungsgruppe TVöD 9b bzw. Besoldungsgruppe A9 (Z).
4. Sofern es eine Trennung in Calltaker:in und Dispatcher:in gibt, muss der/die Calltaker:in die höchste Ausbildung besitzen, da diese gegenüber dem/der Dispatcher:in die höhere Verantwortung trägt (Notrufabfrage, Einschätzung des Lagebilds, Entscheidung für ein Einsatzstichwort, die Anleitung von Erste-Hilfe- und Sicherheitsanweisungen incl. Telefon-Reanimation).
5. Um die Arbeit in der Leitstelle auf eine professionelle Basis zu stellen, ist hierfür ein Berufsbild "Leitstellendisponent:in" zu entwickeln.
6. Analog der Ausbildung zum/zur Notfallsanitäter:in ist eine flächendeckende Betreuung der praktischen Ausbildungsphasen durch eine(n) Praxisanleiter:in Leitstelle erforderlich; diese sollen nach einem bundesweit einheitlichen Curriculum ausgebildet werden.
7. Bundesweite Vereinheitlichung der Hilfsfristen und Notrufabfragezeiten, da alle Bürger:innen in allen Ländern den gleichen Anspruch auf qualifizierte Hilfe haben. Hierbei sind die Zeitspannen nach 1.) Notarzteinsatz, 2.) RTW mit Sondersignal, 3.) RTW ohne Sondersignal sowie 4.) Feuerwehr zu differenzieren. Eine Unterscheidung nach städtischen und ländlichen Bereichen ist ebenso möglich, muss aber gleichermaßen nach einer bundesweit einheitlichen Ausgestaltung erfolgen.
D.h. die Zielsetzung muss sein, dass alle Menschen – egal wo in Deutschland, egal an welchem Wochentag, egal zu welcher Uhrzeit – bei dem gleichen Meldebild stets die gleiche Hilfe bekommen.
8. Abwendung von den in der O.R.B.I.T.-Studie (1978) ²⁸ definierten 90 Sekunden als Erstbearbeitungszeit der Leitstelle bei medizinischen

Notfällen. Entwicklung von Intervallen anhand wissenschaftlicher Kriterien. Differenzierung der rettungsdienstlichen Notrufabfragezeiten (als Bestandteil der Hilfsfrist) in drei Teile; 1.) Lebensgefahr (Notarzteinsatz), 2.) Lebensgefahr nicht auszuschließen (Rettungswagen mit Sondersignal) und 3.) nicht zeitkritisch (Rettungswagen ohne Sondersignal).

9. Notarzt-Indikationskataloge an die Kompetenzen der Notfallsanitäter:innen anpassen; sind mit der vertieften medizinischen Ausbildung und Kompetenzen der Notfallsanitäter:innen (gegenüber Rettungsassistent:innen) die Notarzt-Indikationskataloge noch zeitgemäß?
10. Niederschwellige Hilfssysteme etablieren, um den Rettungsdienst (und auch die Leitstellen) von Bagatelleinsätzen zu entlasten, z.B. Gemeinde-Notfallsanitäter:in oder Acute Community Nurse.
11. Nutzung der Leitstellen als Single Point Of Contact (SPOC), damit sie ihrer Funktion als Gatekeeper gerecht werden können – personelle, räumliche und technische Ressourcen vorausgesetzt – für psychosoziale, psychiatrische, pflegerische, palliative und ärztliche Notdienste.
12. Koordination des qualifizierten Krankentransports über eine Leitstelle (Integrierte Leitstelle), erreichbar über die Rufnummer 19222.
13. Integrierte Leitstellen in allen Ländern, keine Parallelstrukturen von Rettungsleitstellen (nur für Rettungsdienst und Krankentransport) und Feuerwehrleitstellen – über den Notruf 112 muss das gesamte Hilfeleistungsspektrum von Rettungsdienst, Feuerwehr, THW – sowie regional Wasser- bzw. Bergrettung – "aus einer Hand" disponiert und gelenkt werden. Auflösung der NaSt und Aufschaltung der Notrufe auf die zuständigen Kreisleitstellen; die zuständigen Kreisleitstellen müssen zu jeder Zeit auf alle Ressourcen im Kreisgebiet Zugriff haben. Hiermit einhergehend muss § 28 (4) S.3 BHKG NRW gestrichen werden.
14. Bundesweit einheitliche Öffentlichkeitsarbeit und Bewerbung der

UM DIE ARBEIT IN DER LEITSTELLE AUF EINE PROFESSIONELLE BASIS ZU STELLEN, IST HIERFÜR EIN BERUFSBILD "LEITSTELLENDISPONENT:IN" ZU ENTWICKELN.

**NUTZUNG DER LEITSTELLEN
ALS SINGLE POINT OF CONTACT,
DAMIT SIE IHRER FUNKTION ALS
GATEKEEPER GERECHT WERDEN
KÖNNEN**

Rufnummern:

Notruf 112: Brände, Unfälle, lebensbedrohliche Zustände

19222: Qualifizierter Krankentransport

116117: Ärztlicher Bereitschaftsdienst (außerhalb der Sprechstunden der niedergelassenen Ärzte)

15. Qualitätsmanagement und -reporting sind als Standard anzusehen. Es müssen sämtliche Anrufe/Notrufe ausgewertet werden (nicht nur Rettungsdienst, auch Feuerwehr, Weitervermittlungen an andere Stellen, telefonische Auskünfte usw.). Eine gute Basis hierfür bietet das Modell der SQR-BW in Baden-Württemberg; das Leitstellenintervall 1 (erste Anrufsignalisierung bis Alarmierung) soll die Grundlage für die Berechnung der Hilfsfrist bilden. Es sollen bundesweit einheitlich festgelegte Benchmarks bewertet werden.
16. Einsatzdaten müssen mit anderen Leitstellen (incl. Polizei) und den Callcentern der Kassenärztlichen Vereinigung (116117) digital ausgetauscht werden können, eine mündliche Übermittlung am Telefon ist nicht mehr zeitgemäß und gerade bei zeitkritischen Vorgängen nicht angemessen.
17. Einheitliche Vorgabe einer strukturierten bzw. standardisierte Notrufabfrage in allen Ländern. Positiver Nebeneffekt hierbei ist eine größere Rechtssicherheit für die Disponent:innen und auch für die Träger der Leitstellen. Voraussetzungen hierfür sind einheitliche, evidenzbasierte Fragen sowie ein bundesweit einheitlicher Notarzt-Indikationskatalog. Die Kassenärztliche Bundesvereinigung lebt es mit der einheitlichen Software SmED (www.hcqs.de) zur strukturierten, einheitlichen, transparenten und evidenzbasierten Abfrage vor. D.h. bei hausärztlichen Fragestellungen besteht bundesweite Einheitlichkeit, bei der Notfallrettung, bei der es buchstäblich um Leib und Leben geht, besteht an dieser Stelle ein "Flickenteppich".
18. Flächendeckende Schaffung von Redundanz durch Leitstellenkopplung bzw. Leitstellenverbünde, so dass für jede Leitstelle ein

Ausfallersatz besteht.

19. Leitstellen sind als Kritische Infrastruktur anzuerkennen und in die Auflistung der Verordnung zur Bestimmung Kritischer Infrastrukturen nach dem BSI-Gesetz (BSI-KritisV) mit aufzunehmen.
20. Leitstellen sind in allen Ländern als Teil der öffentlichen Daseinsfürsorge anzusehen und gehören organisatorisch und betrieblich in die öffentliche Hand; kein Leitstellenbetrieb oder Trägerschaft durch Hilfsorganisationen, die gleichzeitig als Leistungserbringer im Rettungsdienst tätig sind (Neutralität, Vermeidung von Interessenkonflikten).
21. Etablierung eigenständiger Leitstellen-Bedarfspläne, die unabhängig von Rettungsdienst- und Feuerwehr-Bedarfsplänen erstellt und fortgeschrieben werden (Reevaluation im längstens zweijährigen Rhythmus).
22. Innovative technische Weiterentwicklungen dürfen nicht an langen Prüf- und Zustimmungsprozessen bzgl. Datenschutz verzögert werden oder gar scheitern. Hier müssen pragmatische Lösungen her, die Pilotprojekte und die Erprobung neuer Technologien beschleunigen und nicht bremsen.
23. Weiterentwicklung der Notruf-App "nora" zu einer europäischen Lösung, bei der unabhängig von der Landessprache Hilfe angefordert werden kann. Dies unterstützt sowohl Gehörlose (Hilfeschreiben wird per Texteingabe bzw. Auswahlfunktion übermittelt) als auch Personen, die als Touristen oder Geschäftsreisende weder die Landessprache beherrschen noch ortkundig sind.
24. Schaffung einer einheitlichen Plattform für alle Ersthelfer-Apps, damit alle potenziellen Ersthelfer – unabhängig von der genutzten App – erreicht werden können.
25. Einheitliche Kriterien und Zeitspannen für die Archivierung der Sprachdokumentation. Notrufe mit medizinischem Hintergrund für zehn Jahre archivieren – ärztliche Aufzeichnungen, Rettungsdienst-Protokolle usw. müssen zehn Jahre lang aufbewahrt wer-

**DIE POLITISCH
VERANTWORTLICHEN
SIND AUFGEFORDERT,
FÜR FEUERWEHR UND
RETTUNGSDIENST
EINSCHLIESSLICH
DER LEITSTELLEN DIE
ERFORDERLICHEN RECHTLICHEN
UND FINANZIELLEN
RAHMENBEDINGUNGEN ZU
SCHAFFEN BZW. ZU VERBESSERN.**

- den, warum nicht auch der zugehörige Notruf?
26. (Automatische) Notrufe, die mittels eCall²⁹ abgesetzt werden, müssen gesetzlich verpflichtend zur zuständigen Leitstelle geroutet werden. Ein Routing des eCalls zu einer Service-Zentrale eines Kraftfahrzeug-Herstellers (zum Teil im Ausland verortet), wie bei fast allen deutschen KFZ-Herstellern üblich, muss untersagt werden. Der Zeit- und Informationsverlust bei einer Notrufvermittlung von einer Service-Zentrale an die zuständige Leitstelle ist nicht hinnehmbar! Mitarbeiter:innen der Service-Zentralen sind weder medizinisch noch feuerwehrtechnisch ausgebildet, Notrufe qualifiziert abzufragen. Der europäisch vereinheitlichte Datensatz (MSD, minimum set of data), welcher mit der Auslösung eines eCalls automatisch an die den eCall annehmende Stelle übermittelt wird, muss in diesen Fällen von dem/der Mitarbeiter:in der Service-Zentrale fernmündlich an die zuständige Leitstelle übermittelt werden. Hinzu kommt, dass die Service-Zentralen die Unfälle/Notfälle der zuständigen Leitstelle nicht über den Notruf 112 melden können, sondern die nicht priorisierte Rufnummer 19222 (welche nicht in 100 % der Integrierten Leitstellen abgefragt wird) oder gar die Amtsleitung anrufen müssen.

Die politisch Verantwortlichen sind aufgefordert, für Feuerwehr und Rettungsdienst einschließlich der Leitstellen die erforderlichen rechtlichen und finanziellen Rahmenbedingungen zu schaffen bzw. zu verbessern. Im Rahmen der Corona-Pandemie wurde der Ausdruck "systemrelevant" geprägt, der sich in diesem Zusammenhang vorwiegend auf medizinisches Personal (Ärzte und Pflegekräfte) beschränkte. Die Systemrelevanz erstreckt sich auf weitere Aufgabenfelder und kann im Sinne der Leitstellen synonym mit Kritischer Infrastruktur und Lebenswichtigen Einrichtungen gesehen werden. Die Leitstellen erfüllen unmittelbar kritische und lebenswichtige Aufgaben, die keinen zeitlichen Verzug oder gar Ausfall dulden. "Leitstelle" ist dabei nicht nur das Gebäude und die zugehörige

technische Ausstattung, sondern auch die organisatorischen Prozesse und vor allem aber die Menschen, die hier 24/7 ihren Dienst versehen. Eine gesamtheitliche Betrachtung ist daher unabdingbar, damit gesellschaftliche Faktoren wie der demographische Wandel, der Fachkräftemangel und die Digitalisierung bei der Weiterentwicklung der Leitstellen hinreichend Berücksichtigung finden.

QUELLENVERZEICHNIS

- 1 Innenministerium und Ministerium für Arbeit und Sozialordnung, Familien und Senioren Baden-Württemberg. Gemeinsame Hinweise zur Leitstellenstruktur der nichtpolizeilichen Gefahrenabwehr. Anlage 1: Begriffsdefinitionen. Stuttgart, 09.11.2012
- 2 Martus, Dominik (11.11.2020). Kennzahlen zum Qualitätsmonitoring in Leitstellen. Karlsruhe, Baden-Württemberg, Deutschland: Karlsruhe Service Research Institute (KSRI)
- 3 Prütting, D. (2016). Rettungsgesetz Nordrhein-Westfalen (4., erweiterte und überarbeitete Aufl.). Deutscher Gemeindeverlag GmbH.
- 4 "Leitstelle" auf Duden online. URL: <https://www.duden.de/node/88995/revision/609429> (Abrufdatum: 04.02.2022)
- 5 "Rettungsleitstelle auf Duden online. URL: <https://www.duden.de/node/121468/revision/461351> (Abrufdatum: 04.02.2022)
- 6 DIN 13050:2021-10, Begriffe im Rettungswesen
- 7 Runderlass des Innenministeriums Nordrhein-Westfalen vom 28.1.2000, MBl. NRW 2000 S. 1605, Hinweise zur Verwendung des Begriffs "Leitstelle"
- 8 Funktionen in Leitstellen - Fachverband Leitstellen e.V. (o.D.). Fachverband Leitstellen e.v. URL: <https://www.fvlst.de/leitstellendisponent/> (Abrufdatum: 04.02.2022)
- 9 "strukturieren" auf Duden online. URL: <https://www.duden.de/node/176846/revision/575286> (Abrufdatum: 04.02.2022)
- 10 "standardisieren" auf Duden online. URL: <https://www.duden.de/node/176258/revision/576713> (Abrufdatum: 04.02.2022)
- 11 Sarangi, F. (2020). (Haftungs-)rechtliche Rahmenbedingungen der Rettungsleitstelle – ein kompakter Überblick für den Praktiker. *Notfall + Rettungsmedizin*, 23(7), 497–504. <https://doi.org/10.1007/s10049-020-00741-4>
- 12 Trautmann, R. (2022). Einfluss des Anrufer-Typs auf die Einsatzentscheidung der Leitstelle. *BRANDSchutz*, 3/2022, 198–201. <https://shop.kohlhammer.de/einfluss-des-anrufer-typs-auf-die-einsatzentscheidung-der-leitstelle-978-3-00-424682-7.html>
- 13 Sefrin, P., Berger, H. J., Schlennert, B. & Reindl, K. (2007). Die „Rückmeldezahl“ als Basis eines Qualitätsmanagements im Rettungsdienst in Bayern. *Der Notarzt*, 23(6), 195–200. <https://doi.org/10.1055/s-2007-986229>
- 14 IVENA eHealth - PZC Liste. (o. D.). IVEAN eHealth. Abgerufen am 8. Februar 2022, von <https://www.ivena-niedersachsen.de/pzc.php>
- 15 Trautmann, R. (2021). Kann der Notruf-Dialog durch eine konkretere Ortsabfrage beschleunigt werden? *BRANDSchutz*, 4/2021, 258–261. <https://shop.kohlhammer.de/kann-der-notruf-dialog-durch-eine-konkretere-ortsabfrage-beschleunigt-werden-978-3-00-424508-0.html>
- 16 Herbig, B. & Müller, A. (2016). Hohe Belastungen in einer integrierten Rettungsleitstelle. *NeuroTransmitter*, 27(9), 12–18. <https://doi.org/10.1007/s15016-016-5636-y>
- 17 Oldenburg, M., Wilken, D., Wegner, R., Poschadel, B. & Baur, X. (2014). Job-related stress and work ability of dispatchers in a metropolitan fire department. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*, 9(1). <https://doi.org/10.1186/s12995-014-0031-8>
- 18 Karasek, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285. <https://doi.org/10.2307/2392498>
- 19 Luiz, T., Marung, H., Pollach, G. & Hackstein, A. (2019). Implementierungsgrad der strukturierten Notrufabfrage in deutschen Leitstellen und Auswirkungen ihrer Einführung. *Der Anaesthetist*, 68(5), 282–293. <https://doi.org/10.1007/s00101-019-0570-6>
- 20 Bundesministerium für Gesundheit. (2020, Januar). Referentenentwurf des Bundesministeriums für Gesundheit - Entwurf eines Gesetzes zur Reform der Notfallversorgung. https://www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/3_Downloads/Gesetze_und_Verordnungen/GuV/N/Referentenentwurf_zur_Reform_der_Notfallversorgung.pdf
- 21 Die Regierungsparteien, SPD, Bündnis 90/Die Grünen & FDP. (2021). Koalitionsvertrag 2021. <https://www.bundesregierung.de/breg-de/service/gesetzesvorhaben/koalitionsvertrag-2021-1990800>
- 22 Kassenärztliche Vereinigung Westfalen-Lippe. (2018, 15. Februar). KVWL - Pressemitteilung. Abgerufen am 19. Februar 2022, von https://www.kvwl.de/presse/pm/2018/2018_02_15.htm
- 23 Follmann, A. (2021, 15. Januar). Wenn Notarzt und Telenotarzt gemeinsam Leben retten. *SpringerLink*. https://link.springer.com/article/10.1007/s00101-020-00872-w?error=cookies_not_supported&code=f52746f9-57fc-407b-94f4-3d8de48b6085
- 24 Fachverband Leitstellen e.V. (2021). Notwendigkeit und Qualifikation von Praxisanleitern in Leitstellen. Empfehlung Fachbeirat AG Personal. https://www.fvlst.de/wp-content/uploads/2021/02/praxisanleiter_in_leitstellen
- 25 Indikationskatalog für den Notarzteinsatz. (2013, 22. Februar). Bundesärztekammer. Abgerufen am 8. Februar 2022, von <https://www.bundesaerztekammer.de/aerzte/versorgung/notfallmedizin/notarzt/indikationskatalog-fuer-den-notarzteinsatz/>
- 26 Dax, F. & Fabrizio, M. (2019). Kennzahlen in Leitstellen: Handreichung zur Einführung und Umsetzung (1. Aufl.). Stumpf + Kossendey.
- 27 AOK Nordost (2021). Qualifizierter Krankentransport (KTW) innerhalb Berlin + Fernfahrten. URL: https://www.aok.de/gp/fileadmin/user_upload/Krankenbefoerderung/bln_vertragspartner_fern_ktw_nach_namen.pdf (Abrufdatum: 06.02.2022)
- 28 Dr. Ing.h.c. F. Porsche AG & Bundesministerium für Forschung und Technologie. (1978, Juli). Feuerwehrsysteem O.R.B.I.T - Entwicklung eines Systems zur optimierten Rettung Brandbekämpfung mit integrierter technischer Hilfeleistung. <https://www.luelf-plus.de/fileadmin/files/Downloads/Feuerwehrsysteem-Orbit.pdf>

TABELLENVERZEICHNIS

- 29 Europäische Kommission. (2013, 13. Juni). Europäische Kommission Pressemitteilung Brüssel, 13. Juni 2013 eCall: Automatischer Notruf für Verkehrsunfälle ab 2015 Pflicht in Autos. European Commission - European Commission. Abgerufen am 24. Februar 2022, von https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/de/IP_13_534
- 30 Statistisches Bundesamt Deutschland - GENESIS-Online: Die Datenbankdes Statistischen Bundesamtes. (2020a, Dezember 31). DESTATIS. Abgerufen am 20. November 2021, von <https://www-genesis.destatis.de/genesis//online?operation=table&code=11111-0002&bypass=true&levelindex=1&levelid=1644318798616#abreadcrumb>
- 31 Statistisches Bundesamt Deutschland - GENESIS-Online: Die Datenbankdes Statistischen Bundesamtes. (2020b, Dezember 31). DESTATIS. Abgerufen am 6. November 2021, von <https://www-genesis.destatis.de/genesis//online?operation=table&code=12411-0015&bypass=true&levelindex=1&levelid=1644319219325#abreadcrumb>

Tab 1: Definitionsmatrix standardisierte/strukturierte Notrufabfrage	18
Tab 2: Weitere wahrgenommene, nicht-originaire Aufgaben der Leitstellen	54
Tab 3: Gründe der Leitstellenleitungen für eine Unzufriedenheit mit einer s/sNA	68
Tab 4: Voraussetzungen und Vorteile eines Calltaker-Dispatcher-Systems	70
Tab 5: Mindestqualifikationen Brandenburg	82
Tab 6: Mindestqualifikationen Berlin	83
Tab 7: Mindestqualifikationen Baden-Württemberg	83
Tab 8: Mindestqualifikationen Bayern	84
Tab 9: Mindestqualifikationen Bremen	84
Tab 10: Mindestqualifikationen Hessen	85
Tab 11: Mindestqualifikationen Hamburg	85
Tab 12: Mindestqualifikationen Mecklenburg-Vorpommern	86
Tab 13: Mindestqualifikationen Niedersachsen	87
Tab 14: Mindestqualifikationen Nordrhein-Westfalen	87
Tab 15: Mindestqualifikationen Rheinland-Pfalz	88
Tab 16: Mindestqualifikationen Schleswig-Holstein	89
Tab 17: Mindestqualifikationen Saarland	89
Tab 18: Mindestqualifikationen Sachsen	90
Tab 19: Mindestqualifikationen Sachsen-Anhalt	91
Tab 20: Mindestqualifikationen Thüringen	92
Tab 21: Übersicht der Länder (RD-/FW-Mindestqualifikationen)	93
Tab 22: Übersicht der rettungsdienstlichen Hilfsfristen in den Ländern	95
Tab 23: Übersicht über die gesetzlichen Vorgaben der Länder zur Nutzung einer strukturierten/standardisierten Notrufabfrage	97
Tab 24: Übersicht über die gesetzlichen Vorgaben der Länder zum Zeitpunkt der Löschung von Notrufen	98

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abb 1: Herkunft der Teilnehmer:innen	25
Abb 2: Eigene Funktion in der Leitstelle	26
Abb 3: Feuerwehrtechnische Qualifikationen der Teilnehmer:innen	28
Abb 4: Subjektive psychische Belastung der Teilnehmer:innen	33
Abb 5: Ausbildungsdauer theoretische Ausbildung	40
Abb 6: Ausbildungsdauer praktische Ausbildung	41
Abb 7: Persönliche Bewertung theoretische Ausbildung	42
Abb 8: Persönliche Bewertung praktische Ausbildung	43
Abb 9: Gesamtübersicht der persönlichen Bewertungen der theoretischen und praktischen Ausbildung nach Ländern	45
Abb 10: Verbesserungswünsche in der Ausbildung	45
Abb 11: Dauer der fachspezifischen Fortbildung	46
Abb 12: Zufriedenheit mit der eigenen s/sNA	49
Abb 13: Zustimmung zu der Implementierung einer Künstlichen Intelligenz in eine standardisierte/strukturierte Notrufabfrage	51
Abb 14: Zustimmung zu der Implementierung von rescuetrack® in eine standardisierte/strukturierte Notrufabfrage	52
Abb 15: Zeitpunkt der Einführung der eigenen s/sNA	65
Abb 16: Administration der s/sNA	66
Abb 17: Zufriedenheit der Leitstellenleitungen mit deren s/sNA	67
Abb 18: Anzahl Leitstellen je Land	77
Abb 20: Leitstellentypen je Land	78
Abb 19: Durchschnittliche Gebietsgröße der Leitstellen in km ² je Land	78
Abb 21: Durchschnittliche Anzahl Einwohner je Leitstelle pro Land	79

ANLAGE A

- Alle LtS sortiert nach Einwohnerzahl

Anlagen A-G ^{30 31}

Nummer	Bundesland	Typ	Leitstelle	Zuständigkeitsbereich	Einwohner
1	BE	BF	Berlin	Berlin (B)	3.664.088
2	HH	BF	Hamburg	Hamburg (HH)	1.852.478
3	BY	RLTS	München	1.) Stadt München (M), 2.) LK München (M, nur RD)	1.837.887
4	BY	RLTS	Nürnberg	1.) Stadt Nürnberg (N), 2.) Stadt Fürth (FÜ), 3.) Stadt Erlangen (ER), 4.) Kreis Nürnberger-Land (N), 5.) Kreis Fürth (FÜ), 6.) Kreis Erlangen-Höchstadt (ERH)	1.184.094
5	NI	RLTS	Hannover	Region Hannover (H)	1.155.330
6	NW	BF	Köln	Köln (K)	1.083.498
7	SN	RLTS	Leipzig	1.) Stadt Leipzig (L), 2.) Kreis Leipzig (L), 3.) Kreis Nordsachsen (TDO)	1.049.025
8	SN	RLTS	Dresden	1.) Stadt Dresden (DD), 2.) Kreis Meißen (MEI), 3.) Kreis Sächsische Schwei-Osterzgebirge (ERZ)	1.041.320
9	SL	RLTS	Saar	1.) Kreis Merzig-Wadern (MZG), 2.) Kreis Neunkirchen (NK), 3.) Regionalverband Saarbrücken (SB), 4.) Kreis Saarlouis (SLS), 5.) Saarpfalz-Kreis (HOM), 6.) Kreis Sankt Wendel (WND)	983.991
10	BY	RLTS	Augsburg	1.) Stadt Augsburg (A), 2.) Kreis Augsburg (A), 3.) Kreis Aichach-Friedberg (AIC), 4.) Kreis Dillingen an der Donau (DLG), 5.) Kreis Donau-Ries (DON)	918.250
11	SN	RLTS	Chemnitz	1.) Stadt Chemnitz, 2.) Kreis Mittelsachsen (FG), 3.) Erzgebirgskreis (ERZ)	877.792
12	SH	RLTS-K	West	1.) Kreis Pinneberg (PI), 2.) Kreis Steinburg (IZ), 3.) Kreis Dithmarschen, 4.) Kreis Segeberg	859.049
13	NI	RLTS-K	Oldenburg	1.) Stadt Oldenburg (OL), 2.) Stadt Delmenhorst (DEL), 3.) Kreis Oldenburg (OL), 4.) Kreis Cloppenburg (CLP), 5.) Kreis Wesermarsch (BRA), 6.) Kreis Ammerland (WST)	765.374
14	HE	BF	Frankfurt	Frankfurt am Main (F)	764.104
15	BW	RLTS	Karlsruhe	1.) Stadt Karlsruhe (KA), 2.) Kreis Karlsruhe (KA)	755.288

16	BW	RLTS-V	Heidelberg/Rhein-Neckar	1.) Stadt Heidelberg (HD), 2.) Rhein-Neckar-Kreis (HD)	706.974
17	BW	RLTS-V	Heidelberg/Rhein-Neckar	1.) Stadt Heidelberg (HD), 2.) Rhein-Neckar-Kreis (HD)	706.974
18	SH	RLTS	Mitte	1.) Stadt Kiel (KI), 2.) Kreis Plön (PLÖ), 3.) Kreis Rendsburg-Eckernförde (RD)	650.719
19	SH	RLTS	Süd	1.) Kreis Stormarn (OD), 2.) Kreis Herzogtum Lauenburg (RZ), 3.) Kreis Ostholstein (OH)	645.628
20	RP	RLTS-RD	Mainz	1.) Stadt Mainz (MZ), 2.) Kreis Mainz-Bingen (BIN), 3.) Kreis Alzey-Worms (AZ), 4.) Stadt Worms (WO)	642.822
21	RP	RLTS	Montabaur	1.) Kreis Altenkirchen (AK), 2.) Westerwaldkreis (WW), 3.) Rhein-Lahn-Kreis (EMS), 4.) Kreis Neuwied (NR)	637.622
22	BW	RLTS	Bodensee-Oberschwaben	1.) Bodenseekreis (FN), 2.) Kreis Ravensburg (RV), 3.) Kreis Sigmaringen (SIG)	634.735
23	BY	RLTS	Fürstfeldbruck	1.) Kreis Dachau (DAH), 2.) Kreis Starnberg (STA), 3.) Kreis Fürstentumbldbruck (FFB), 4.) Kreis Landsberg am Lech (LL)	631.486
24	BW	BF	Stuttgart	Stuttgart (S)	630.305
25	NW	BF	Düsseldorf	Düsseldorf (D)	620.523
26	NW	KLTS	Recklinghausen	Recklinghausen (RE)	613.599
27	RP	RLTS	Ludwigshafen	1.) Stadt Ludwigshafen am Rhein (LU), 2.) Rhein-Pfalz-Kreis (RP), 3.) Stadt Frankenthal (FT), 4.) Stadt Speyer (SP), 5.) Stadt Neustadt an der Weinstraße (NW), 6.) Bad Dürkheim (DÜW)	613.112
28	BY	RLTS	Regensburg	1.) Stadt Regensburg (R), 2.) Kreis Regensburg (R), 3.) Kreis Cham (CHA), 4.) Kreis Neumarkt in der Oberpfalz (NM)	609.864
29	NW	KLTS	Rhein-Sieg-Kreis	Rhein-Sieg-Kreis (SU)	600.375
30	BB	RLTS	Lausitz	1.) Stadt Cottbus (CB), 2.) Kreis Dahme-Spreewald (LDS), 3.) Kreis Oberspreewald-Lausitz (OSL), 4.) Kreis Spree-Neiße (SPN), 5.) Kreis Elbe-Elster (EE)	594.501
31	NW	BF	Dortmund	Dortmund (DO)	587.696
32	NW	BF	Essen	Essen (E)	582.415
33	HB	BF	Bremen	Bremen (HB)	566.573
34	RP	RLTS-FW	Mainz	1.) Stadt Mainz (MZ), 2.) Kreis Mainz-Bingen (BIN), 3.) Kreis Alzey-Worms (AZ)	559.363
35	SN	RLTS	Ostsachsen	1.) Kreis Bautzen (BZ), 2.) Kreis Görlitz (GZ)	548.568
36	BW	KLTS	Ludwigsburg	Ludwigsburg (LB)	544.971
37	SN	RLTS	Zwickau	1.) Kreis Zwickau (Z), 2.) Vogtlandkreis (V)	535.938
38	RP	RLTS	Trier	1.) Stadt Trier (TR), 2.) Landkreis Trier-Saarburg (TR), 3.) Kreis Bernkastel-Wittlich (WIL), 4.) Eifelkreis Bitburg-Prüm (BIT), 5.) Kreis Vulkaneifel (DAU)	534.438
39	BW	KLTS	Esslingen	Esslingen (ES)	533.617
40	NI	RLTS-K	Osnabrück	1.) Stadt Osnabrück (OS), 2.) Kreis Osnabrück (OS)	523.694

41	BB	RLTS	NordWest	1.) Stadt Potsdam (P), 2.) Kreis Havelland (HVL), 3.) Kreis Prignitz (PR), 4.) Kreis Ostprignitz-Ruppin (OPR)	521.709
42	RP	RLTS	Koblenz	1.) Kreis Mayen-Koblenz (MYK), 2.) Stadt Koblenz (KO), 3.) Kreis Ahrweiler (AW), 4.) Kreis Cochem-Zell (COC)	520.231
43	BB	RLTS	NordOst	1.) Kreis Barnim (BAR), 2.) Kreis Oberhavel (OHV), 3.) Kreis Uckermark (UM)	519.827
44	NW	RLTS	Wupper	1.) Stadt Solingen (SG), 2.) Stadt Wuppertal (W)	514.197
45	BY	RLTS	Traunstein	1.) Kreis Traunstein (TS), 2.) Kreis Altötting (AÖ), 3.) Kreis Berchtesgadener Land (BGL), 4.) Kreis Mühldorf am Inn (MÜ)	511.949
46	BY	RLTS	Würzburg	1.) Stadt Würzburg (WÜ), 2.) Kreis Würzburg (WÜ), 3.) Kreis Kitzingen (KT), 4.) Kreis Main-Spessart (MSP)	507.323
47	NI	RLTS	Braunschweig	1.) Stadt Braunschweig (BS), 2.) Kreis Peine (PE), 3.) Kreis Wolfenbüttel (WF)	503.766
48	NW	RLTS	Aachen	Städteregion Aachen (AC) (ohne Eschweiler)	500.459
49	BY	RLTS	Ingolstadt	1.) Stadt Ingolstadt (IN), 2.) Kreis Eichstätt (EI), 3.) Kreis Neuburg-Schrobenhausen (ND), 4.) Kreis Pfaffenhofen an der Ilm (PAF)	496.979
50	NW	BF	Duisburg	Duisburg (DU)	495.885
51	BW	RLTS	Freiburg	1.) Stadt Freiburg (FR), 2.) Kreis Breisgau-Hochschwarzwald (FR)	495.807
52	BY	RLTS	Allgäu	1.) Stadt Kempten (Allgäu) (KE), 2.) Stadt Kaufbeuren (KF), 3.) Kreis Lindau (LI), 4.) Kreis Oberallgäu (OA), 5.) Kreis Ostallgäu (OAL)	493.902
53	BY	RLTS	Donau-Iller	1.) Stadt Memmingen (MM), 2.) Kreis Günzburg (GZ), 3.) Kreis Neu-Ulm (NU), 4.) Kreis Unterallgäu (MN)	493.689
54	BW	RLTS	Heilbronn	1.) Stadt Heilbronn (HN), 2.) Kreis Heilbronn (HN)	472.821
55	NW	KLTS	Rhein-Erft-Kreis	Rhein-Erft-Kreis (BM)	469.611
56	NI	RLTS	Ems-Vechte	1.) Emsland (EL), 2.) Kreis Grafschaft Bentheim (NOH)	466.821
57	MV	RLTS	Westmecklenburg	1.) Stadt Schwerin (SN), 2.) Kreis Nordwestmecklenburg (NWM), 3.) Kreis Ludwigslust-Parchim (LWL)	465.428
58	BY	RLTS	Erding	1.) Kreis Erding (ED), 2.) Kreis Ebersberg (EBE), 3.) Kreis Freising (FS)	463.295
59	BB	RLTS	Brandenburg	1.) Stadt Brandenburg an der Havel (BRB), 2.) Kreis Potsdam-Mittelmark (PM), 3.) Kreis Teltow-Fläming (TF)	461.548
60	NW	KLTS	Wesel	Wesel (WES)	460.113
61	SH	RLTS-K	Nord	1.) Kreis Nordfriesland (NF), 2.) Kreis Schleswig-Flensburg (SL), 3.) Stadt Flensburg (FL)	459.728
62	RP	RLTS	Südpfalz	1.) Stadt Landau in der Pfalz (LD), 2.) Stadt Zweibrücken (ZW), 3.) Kreis Südliche Weinstraße (SÜW), 4.) Kreis Germersheim (GER), 5.) Kreis Südwestpfalz (PS), 6.) Stadt Pirmasens (PS)	455.563
63	BY	RLTS	Landshut	1.) Stadt Landshut (LA), 2.) Kreis Landshut (LA), 3.) Kreis Dingolfing-Landau (DGF), 4.) Kreis Kelheim (KEH)	454.890

64	NW	KLTS	Rhein-Kreis Neuss	Rhein-Kreis Neuss (NE)	452.001
65	NW	KLTS	Steinfurt	Steinfurt (ST)	448.197
66	BW	RLTS	Ostwürttemberg	1.) Ostalbkreis (GD), 2.) Kreis Heidenheim (HDH)	447.106
67	BY	RLTS	Passau	1.) Stadt Passau (PA), 2.) Kreis Passau (PA), 3.) Kreis Freyung-Grafenau (FGR), 4.) Kreis Rottal-Inn (PAN)	446.024
68	HE	RLTS	Kassel	1.) Stadt Kassel (KS), 2.) Kreis Kassel (KS)	438.055
69	BY	RLTS	Schweinfurt	1.) Stadt Schweinfurt (SW), 2.) Kreis Schweinfurt (SW), 3.) Kreis Haßberge (HAS), 4.) Kreis Rhön-Grabfeld (NES), 5.) Kreis Bad Kissingen (KG)	435.925
70	BB	RLTS	Oderland	1.) Stadt Frankfurt an der Oder (FF), 2.) Kreis Märkisch-Oderland (MOL), 3.) Landkreis Oder-Spree (LOS)	433.486
71	BW	KLTS	Ortenau	Ortenau (KEL)	432.580
72	BW	KLTS	Rems-Murr	Rems-Murr-Kreis (WN)	427.286
73	BY	RLTS	Rosenheim	1.) Stadt Rosenheim (RO), 2.) Kreis Rosenheim (RO), 3.) Kreis Miesbach (MB)	425.495
74	HE	KLTS	Main-Kinzig	Main-Kinzig-Kreis (MKK)	421.689
75	NI	RLTS	Ostfriesland	1.) Kreis Aurich (AUR), 2.) Kreis Wittmund (WTM), 3.) Kreis Leer (LER)	419.045
76	BW	KLTS	Böblingen	Böblingen (BB)	392.898
77	NW	KLTS	Mettmann	Mettmann (ME) (ohne Langenfeld (Rhld.) und Monheim am Rhein)	383.931
78	HB	RLTS-BÜ	Unterweser-Elbe	1.) Stadt Bremerhaven (HB), 2.) Landkreis Cuxhaven (CUX) ohne Stadt CUX, 3.) Landkreis Osterholz (OHZ) Ohne Stadt CUX	378.697
79	BY	RLTS	Untermain	1.) Stadt Aschaffenburg (AB), 2.) Kreis Aschaffenburg (AB), 3.) Kreis Miltenberg (MIL)	374.259
80	NW	KLTS	Gütersloh	Gütersloh (GT)	364.818
81	NW	BF-V	Bochum	Bochum (BO)	364.454
82	TH	RLTS	Gera	1.) Stadt Gera (G), 2.) Kreis Altenburger Land (ABG), 3.) Kreis Greiz (GRZ), 4.) Saale-Orla-Kreis (SOK)	356.782
83	HE	KLTS	Dietzenbach	Offenbach (OF)	356.542
84	BY	RLTS	Oberland	1.) Kreis Weilheim-Schongau (WM), 2.) Kreis Bad Tölz-Wolfratshausen, 3.) Kreis Garmisch-Partenkirchen (GAP)	352.625
85	RP	RLTS	Kaiser	1.) Stadt Kaiserslautern (KL), 2.) Kreis Kaiserslautern (KL), 3.) Kreis Kusel (KUS), 4.) Donnersbergkreis (KIB)	351.626
86	BY	KLTS-FW	München	LK München (M)	349.685
87	NW	KLTS	Lippe	Lippe (LIP)	346.970
88	BY	RLTS	Straubing	1.) Stadt Straubing (SR), 2.) Kreis Straubing-Bogen (SR), 3.) Kreis Deggendorf (DEG), 4.) Kreis Regen (REG)	346.149

89	RP	RLTS	Kreuznach	1.) Kreis Bad Kreuznach (KH), 2.) Rhein-Hunsrück-Kreis (SIM), 3.) Kreis Birkenfeld (BIR)	342.977
90	BY	RLTS	Bamberg-Forchheim	1.) Stadt Bamberg (BA), 2.) Kreis Bamberg (BA), 3.) Kreis Forchheim (FO)	340.771
91	NW	BF	Bielefeld	Bielefeld (BI)	333.509
92	NW	BF	Bonn	Bonn (BN)	330.579
93	BY	RLTS	Ansbach	1.) Stadt Ansbach (AN), 2.) Kreis Ansbach (AN), 3.) Kreis Neustadt an der Aisch (NEA)	328.269
94	BW	RLTS	Pforzheim	1.) Stadt Pforzheim (PF), 2.) Enzkreis (PF)	325.768
95	BW	RLTS	Ulm	1.) Stadt Ulm (UL), 2.) Alb-Donau-Kreis (UL)	324.609
96	NI	KLTS	Göttingen	Göttingen (GÖ)	323.900
97	NW	KLTS	Ennepe-Ruhr-Kreis	Ennepe-Ruhr-Kreis (EN)	323.130
98	NW	KLTS	Märkischer Kreis	Märkischer Kreis (MK) (ohne Iserlohn)	316.847
99	NW	BF	Münster	Münster (MS)	316.403
100	NW	KLTS	Kleve	Kleve (KLE)	313.586
101	HE	KLTS	Wetterau	Wetteraukreis (FB)	310.353
102	BW	BF	Mannheim	Mannheim (MA)	309.721
103	NW	KLTS	Paderborn	Paderborn (PB)	308.335
104	NW	KLTS	Unna	Unna (UN) (ohne Lünen)	304.394
105	NW	KLTS	Soest	Soest (SO)	301.016
106	NW	KLTS	Borken	Borken (BOR) (ohne Bocholt)	300.837
107	NW	KLTS	Viersen	Viersen (VIE)	298.536
108	HE	KLTS	Darmstadt-Dieburg	Darmstadt-Dieburg (DI)	297.701
109	BY	RLTS	Amberg	1.) Stadt Amberg (AM), 2.) Kreis Amberg-Weizbach (AS), 3.) Kreis Schwandorf (SAD)	293.527
110	BW	RLTS	Mittelbaden	1.) Stadt Baden-Baden (BAD), 2.) Kreis Rastatt (RA)	287.540
111	BW	KLTS	Reutlingen	Reutlingen (RT)	287.497
112	BW	KLTS	Konstanz	Konstanz (KN)	286.876
113	NW	KLTS	Rheinisch-Bergischer-Kreis	Rheinisch-Bergischer-Kreis (GL)	283.275
114	TH	RLTS	Erfurt	1.) Stadt Erfurt (EF), 2.) Kreis Sömmerda (SÖM)	282.799
115	NI	RLTS	Schaumburg	1.) Kreis Schaumburg (RI), 2.) Kreis Nienburg/Weser (NI)	280.051
116	HE	BF	Wiesbaden	Wiesbaden (WI)	278.609
117	HE	KLTS	Gerau	Groß-Gerau (GG)	275.807
118	NW	KLTS	SiWi	Siegen-Wittgenstein (SI)	275.491
119	NI	KLTS	Hildesheim	Hildesheim (HI)	275.464

120	NW	KLTS	Oberberg	Oberbergischer Kreis (GM)	271.699
121	HE	KLTS	Gießen	Gießen (GI)	271.667
122	HE	KLTS	Bergstraße	Bergstraße (HP)	271.015
123	NW	KLTS	Düren	Düren (DN)	265.140
124	BY	RLTS	Mittelfranken-Süd	1.) Kreis Roth (RH), 2.) Stadt Schwabach (SC), 3.) Kreis Weißenburg-Gunzenhausen (WUG)	263.341
125	NW	KLTS	Minden-Lübbecke	Minden-Lübbecke (MI) (ohne Bad Oeynhausen)	261.735
126	BY	RLTS	Coburg	1.) Stadt Coburg (CO), 2.) Kreis Coburg (CO), 3.) Kreis Kronach (KC), 4.) Kreis Lichtenfels (LIF)	260.490
127	NW	BF	Mönchengladbach	Mönchengladbach (MG)	259.665
128	TH	RLTS	Jena	1.) Stadt Jena (J), 2.) Stadt Weimar (nur RD) (WE), 3.) Saale-Holzland-Kreis (SHK)	259.521
129	NW	BF	Gelsenkirchen	Gelsenkirchen (GE)	259.105
130	NW	KLTS	Hochsauerlandkreis	Hochsauerlandkreis (HSK)	259.030
131	BW	KLTS	Göppingen	Göppingen (GP)	258.781
132	MV	KLTS	Mecklenburgische-Seenplatte	Mecklenburgische-Seenplatte (MSE)	258.057
133	NW	KLTS	Heinsberg	Heinsberg (HS)	256.458
134	NI	KLTS-V	Harburg	Harburg (WL)	256.016
135	HE	KLTS	Lahn-Dill-Kreis	Lahn-Dill-Kreis (LDK)	253.373
136	NW	KLTS	Herford	Herford (HF)	250.547
137	BY	RLTS	Bayreuth	1.) Stadt Bayreuth (BT), 2.) Kreis Bayreuth (BT), 3.) Kreis Kulmbach (KU)	249.155
138	HE	KLTS	Marburg-Biedenkopf	Marburg-Biedenkopf (MB)	245.903
139	HE	KLTS	Main-Taunus	Main-Taunus-Kreis (MTK)	239.264
140	ST	BF	Halle	Halle (HAL)	237.865
141	HE	KLTS	Hochtaunus	Hochtaunus (HG)	237.281
142	ST	BF	Magdeburg	Magdeburg (MD)	235.775
143	MV	KLTS	Vorpommern-Greifswald	Vorpommern-Greifswald (VG)	235.773
144	BW	KLTS	Lörrach	Lörrach (LÖ)	228.842
145	BW	KLTS	Tübingen	Tübingen (TÜ)	228.471
146	NW	BF	Krefeld	Krefeld (KR)	226.844
147	MV	KLTS	Vorpommern-Rügen	Vorpommern-Rügen (VR)	225.383
148	NW	KLTS	Warendorf	Warendorf (WAF) (ohne Ahlen)	224.782
149	HE	KLTS	Fulda	Fulda (FD)	223.023
150	NW	KLTS	Coesfeld	Coesfeld (COE)	220.712

151	NI	RLTS-K	Weserbergland	1.) Kreis Hameln-Pyrmont (HM), 2.) Kreis Holzminden (HOL)	218.787
152	NI	KLTS	Diepholz	Diepholz (DH)	218.072
153	MV	KLTS	Mitte	Rostock (LRO)	217.072
154	SH	BF	Lübeck	Lübeck (HL)	215.846
155	NI	RLTS	Wolfsburg-Helmstedt	1.) Stadt Wolfsburg (WOB), 2.) Kreis Helmstedt (HE)	215.358
156	BW	KLTS	Schwarzwald-Baar	Schwarzwald-Baar (VS)	212.872
157	BY	RLTS	Hochfranken	1.) Stadt Hof (HO), 2.) Kreis Hof (HO), 3.) Kreis Wunsiedel im Fichtelgebirge (WUN)	211.669
158	ST	KLTS	Harz	Harz (HZ)	210.975
159	NW	BF	Oberhausen	Oberhausen (OB)	209.566
160	MV	BF	Rostock	Rostock (HRO)	209.061
161	BY	RLTS	Nordoberpfalz	1.) Stadt Weiden in der Oberpfalz (WEN), 2.) Kreis Neustadt an der Waldnaab (NEW), 3.) Kreis Tirschenreuth (TIR)	208.876
162	NI	KLTS	Stade	Stade (STD)	205.357
163	BW	KLTS	Biberach	Biberach (BC)	202.250
164	BW	KLTS	Schwäbisch Hall	Schwäbisch Hall (SHA)	197.860
165	NW	KLTS	Euskirchen	Euskirchen (EU)	194.359
166	ST	RLTS	Altmark	1.) Altmarkkreis Salzwedel (SAW), 2.) Kreis Stendal (SDL)	193.172
167	BW	KLTS	Zollernalb	Zollernalb (BL)	189.862
168	NW	BF	Hagen	Hagen (HA)	188.687
169	ST	KLTS	Salzlandkreis	Salzlandkreis (SLK)	187.457
170	HE	KLTS	Rheingau-Taunus	Rheingau-Taunus-Kreis (RÜD)	187.433
171	NI	KLTS-K	Lüneburg	Lüneburg (LG)	184.235
172	ST	KLTS	Saalekreis	Saalekreis (SK)	183.434
173	HE	KLTS	Schwalm-Eder	Schwalm-Eder (HR)	179.840
174	NI	KLTS-V	Celle	Celle (CE)	179.386
175	NW	BF	Hamm	Hamm (HAM)	178.967
176	ST	KLTS	Burgenlandkreis	Burgenlandkreis (BLK)	177.590
177	NI	KLTS-V	Gifhorn	Gifhorn (GF)	177.227
178	NI	RLTS	Friesland-Wilhelmshaven	1.) Stadt Wilhelmshaven (WHV), 2.) Kreis Freisland (FRI)	174.160
179	HE	KLTS	Limburg-Weilburg	Limburg-Weilburg (LM)	172.291
180	BW	KLTS	Waldshut	Waldshut (WT)	171.237
181	NW	BF	Mülheim an der Ruhr	Mülheim an der Ruhr (MH)	170.921
182	ST	KLTS	Börde	Börde (BÖ)	170.567
183	BW	KLTS	Emmendingen	Emmendingen (EM)	166.862

184	NI	KLTS-V	Rotenburg	Rotenburg (ROW)	164.486
185	NW	BF	Leverkusen	Leverkusen (LEV)	163.905
186	BW	KLTS	Calw	Calw (CW)	160.149
187	TH	RLTS	Wartburgkreis	1.) Stadt Eisenach (EA), 2.) Wartburgkreis (WK)	159.937
188	HE	BF	Darmstadt	Darmstadt (DA)	159.174
189	ST	KLTS	Anhalt-Bitterfeld	Anhalt-Bitterfeld (ABI)	157.217
190	NW	BF-V	Herne	Herne (HER)	156.940
191	HE	KLTS	Waldeck-Frankenberg	Waldeck-Frankenberg (KB)	156.528
192	TH	RLTS	Suhl	1.) Stadt Suhl (SHL), 2.) Kreis Sonnenberg (SON), 3.) Kreis Hildburghausen (HBN)	156.095
193	TH	RLTS	Nordhausen	1.) Kreis Nordhausen (NDH), 2.) Kyffhäuserkreis (KYF)	155.978
194	BW	KLTS	Neckar-Odenwald	Neckar-Odenwald (MOS)	143.797
195	NI	KLTS	Vechta	Vechta (VEC)	143.698
196	BW	KLTS	Tuttlingen	Tuttlingen (TUT)	141.682
197	NI	KLTS-V	Heidekreis	Heidekreis (HK)	140.885
198	BW	KLTS	Rottweil	Rottweil (RW)	140.166
199	NW	KLTS	Höxter	Höxter (HX)	139.729
200	NI	KLTS	Verden	Verden (VER)	137.574
201	NI	KLTS	Goslar	Goslar (GS)	134.688
202	TH	KLTS	Gotha	Gotha (GTH)	134.563
203	ST	KLTS	Mansfeld-Südharz	Mansfeld-Südharz (MSH)	133.690
204	NW	KLTS	Olpe	Olpe (OL)	133.362
205	BW	KLTS	Main-Tauber	Main-Tauber-Kreis (TBB)	132.684
206	NI	KLTS	Northeim	Northeim (NOM)	131.772
207	HE	BF	Offenbach	Offenbach am Main (OF)	130.892
208	TH	KLTS	Schmalkalden-Meinigen	Schmalkalden-Meinigen (SM)	124.241
209	ST	KLTS	Wittenberg	Wittenberg (WB)	124.185
210	HE	KLTS	Hersfeld-Rotenburg	Hersfeld-Rotenburg (HEF)	120.304
211	BW	KLTS	Freudenstadt	Freudenstadt (FDS)	118.364
212	NW	BF	Bottrop	Bottrop (BOT)	117.388
213	BW	KLTS	Hohenlohe	Hohenlohe (KÜN)	112.765
214	NW	BF	Remscheid	Remscheid (RS)	111.516
215	TH	KLTS	Ilm-Kreis	Ilm-Kreis (IK)	105.606
216	HE	KLTS	Vogelsbergkreis	Vogelsbergkreis (VB)	105.506
217	NI	BF	Salzgitter	Salzgitter (SZ)	103.866

218	TH	KLTS	Saalfeld	Saalfeld-Rudolstadt (SLF)	102.139
219	TH	KLTS	Unstrut-Hainich	Unstrut-Hainich (UH)	101.698
220	HE	KLTS	Werra-Meißner	Werra-Meißner (ESW)	100.046
221	TH	KLTS	Eichsfeld	Eichsfeld (EIC)	99.463
222	HE	KLTS	Odenwaldkreis	Odenwaldkreis (ERB)	96.754
223	NI	KLTS-V	Uelzen	Uelzen (UE)	92.566
224	ST	KLTS	Jerichower Land	Jerichower Land (JL)	89.403
225	RP	BF-FW	Worms	Worms (WO)	83.459
226	TH	KLTS	Weimarer Land	Weimarer Land (AP)	82.291
227	SH	BF	Neumünster	Neumünster (NMS)	79.905
228	ST	BF	Dessau	Dessau-Roßlau (DE)	79.354
229	TH	BF-FW	Weimar	Weimar (WE)	65.098
230	NI	BF	Emden	Emden (EMD)	49.874
231	NI	KLTS-V	Lüchow	Lüchow-Dannenberg (DAN)	48.503
232	NI	BF	Cuxhaven	Cuxhaven (CUX)	48.326

ANLAGE B

- Alle LtS sortiert nach Einwohnerdichte

Nummer	Bundesland	Typ	Leitstelle	Einwohner pro m ²
1	BE	BF	Berlin	4,11
2	HE	BF	Frankfurt	3,08
3	NW	BF-V	Herne	3,05
4	BW	BF	Stuttgart	3,04
5	HE	BF	Offenbach	2,92
6	NW	BF	Düsseldorf	2,85
7	NW	BF	Essen	2,77
8	NW	BF	Oberhausen	2,72
9	NW	BF	Köln	2,68
10	NW	BF-V	Bochum	2,50
11	NW	BF	Gelsenkirchen	2,47
12	HH	BF	Hamburg	2,45
13	NW	BF	Bonn	2,34
14	BW	BF	Mannheim	2,14
15	NW	BF	Duisburg	2,13
16	NW	BF	Dortmund	2,09
17	NW	BF	Leverkusen	2,08
18	NW	RLTS	Wupper	1,99
19	BY	RLTS	München	1,89
20	NW	BF	Mülheim an der Ruhr	1,87
21	ST	BF	Halle	1,76
22	HB	BF	Bremen	1,74
23	NW	BF	Krefeld	1,65
24	NW	BF	Mönchengladbach	1,52
25	NW	BF	Remscheid	1,50

26	HE	BF	Wiesbaden	1,37
27	HE	BF	Darmstadt	1,30
28	NW	BF	Bielefeld	1,29
29	NW	BF	Hagen	1,18
30	ST	BF	Magdeburg	1,17
31	NW	BF	Bottrop	1,17
32	MV	BF	Rostock	1,15
33	NW	KLTS	Mettmann	1,12
34	SH	BF	Neumünster	1,12
35	HE	KLTS	Main-Taunus	1,08
36	NW	BF	Münster	1,04
37	SH	BF	Lübeck	1,01
38	HE	KLTS	Dietzenbach	1,00
39	BW	KLTS	Esslingen	0,83
40	NW	KLTS	Recklinghausen	0,81
41	BW	KLTS	Ludwigsburg	0,79
42	NW	RLTS	Aachen	0,79
43	NW	BF	Hamm	0,79
44	NW	KLTS	Ennepe-Ruhr-Kreis	0,79
45	NW	KLTS	Rhein-Kreis Neuss	0,78
46	TH	BF-FW	Weimar	0,77
47	RP	BF-FW	Worms	0,77
48	NW	KLTS	Rhein-Erft-Kreis	0,67
49	NW	KLTS	Rheinisch-Bergischer-Kreis	0,65
50	BW	KLTS	Böblingen	0,64
51	NW	KLTS	Unna	0,63
52	HE	KLTS	Gerau	0,61
53	BW	RLTS-V	Heidelberg/Rhein-Neckar	0,60
54	BW	RLTS-V	Heidelberg/Rhein-Neckar	0,60
55	BW	RLTS	Karlsruhe	0,60
56	BY	RLTS	Nürnberg	0,59
57	NW	KLTS	Herford	0,56
58	NW	KLTS	Viersen	0,53
59	BY	KLTS-FW	München	0,53
60	NW	KLTS	Rhein-Sieg-Kreis	0,52

61	RP	RLTS	Ludwigshafen	0,52
62	NI	RLTS	Hannover	0,50
63	BW	KLTS	Rems-Murr	0,50
64	HE	KLTS	Hochtaunus	0,49
65	BW	RLTS	Pforzheim	0,49
66	NI	BF	Salzgitter	0,46
67	RP	RLTS-RD	Mainz	0,46
68	HE	KLTS	Darmstadt-Dieburg	0,45
69	NI	BF	Emden	0,44
70	NW	KLTS	Wesel	0,44
71	BW	KLTS	Tübingen	0,44
72	RP	RLTS-FW	Mainz	0,43
73	NW	KLTS	Heinsberg	0,41
74	BW	KLTS	Göppingen	0,40
75	BW	RLTS	Heilbronn	0,39
76	SL	RLTS	Saar	0,38
77	HE	KLTS	Bergstraße	0,38
78	NW	KLTS	Gütersloh	0,38
79	BW	KLTS	Konstanz	0,35
80	NI	RLTS	Braunschweig	0,35
81	NW	KLTS	Märkischer Kreis	0,34
82	BW	RLTS	Mittelbaden	0,33
83	ST	BF	Dessau	0,32
84	BW	RLTS	Freiburg	0,32
85	HE	KLTS	Gießen	0,32
86	HE	RLTS	Kassel	0,31
87	SN	RLTS	Dresden	0,30
88	HE	KLTS	Main-Kinzig	0,30
89	NI	BF	Cuxhaven	0,30
90	NW	KLTS	Oberberg	0,30
91	BW	KLTS	Lörrach	0,28
92	HE	KLTS	Wetterau	0,28
93	NW	KLTS	Düren	0,28
94	BW	KLTS	Reutlingen	0,28
95	NW	KLTS	Lippe	0,28

96	BY	RLTS	Fürstenfeldbruck	0,27
97	SN	RLTS	Leipzig	0,26
98	TH	RLTS	Erfurt	0,26
99	TH	RLTS	Jena	0,26
100	NW	KLTS	Kleve	0,25
101	BY	RLTS	Untermain	0,25
102	NW	KLTS	Steinfurt	0,25
103	NW	KLTS	Paderborn	0,25
104	BW	KLTS	Emmendingen	0,25
105	NI	RLTS	Wolfsburg-Helmstedt	0,24
106	NW	KLTS	SiWi	0,24
107	NI	RLTS	Friesland-Wilhelmshaven	0,24
108	NW	KLTS	Minden-Lübbecke	0,24
109	HE	KLTS	Lahn-Dill-Kreis	0,24
110	BW	KLTS	Ortenau	0,23
111	NI	RLTS-K	Osnabrück	0,23
112	HE	KLTS	Limburg-Weilburg	0,23
113	HE	KLTS	Rheingau-Taunus	0,23
114	NI	KLTS	Hildesheim	0,23
115	SN	RLTS	Zwickau	0,23
116	NW	KLTS	Soest	0,23
117	BY	RLTS	Augsburg	0,23
118	BW	RLTS	Ulm	0,22
119	RP	RLTS	Koblenz	0,22
120	NW	KLTS	Borken	0,21
121	SN	RLTS	Chemnitz	0,21
122	RP	RLTS	Montabaur	0,21
123	BW	RLTS	Ostwürttemberg	0,21
124	BY	RLTS	Erding	0,21
125	BW	KLTS	Schwarzwald-Baar	0,21
126	BW	KLTS	Zollernalb	0,21
127	NI	KLTS-V	Harburg	0,21
128	BW	KLTS	Calw	0,20
129	RP	RLTS	Südpfalz	0,20
130	NW	KLTS	Coesfeld	0,20

131	HE	KLTS	Marburg-Biedenkopf	0,19
132	BW	KLTS	Tuttlingen	0,19
133	SH	RLTS	Mitte	0,19
134	BY	RLTS	Donau-Iller	0,19
135	SH	RLTS-K	West	0,19
136	SH	RLTS	Süd	0,19
137	NW	KLTS	Warendorf	0,19
138	NW	KLTS	Olpe	0,19
139	NI	KLTS	Göttingen	0,18
140	BY	RLTS	Bamberg-Forchheim	0,18
141	BW	KLTS	Rottweil	0,18
142	NI	RLTS-K	Oldenburg	0,18
143	BY	RLTS	Rosenheim	0,18
144	BW	RLTS	Bodensee-Oberschwaben	0,18
145	NI	KLTS	Vechta	0,18
146	RP	RLTS	Kaiser	0,18
147	BY	RLTS	Ingolstadt	0,17
148	NI	KLTS	Verden	0,17
149	BY	RLTS	Würzburg	0,17
150	NI	KLTS	Stade	0,16
151	HE	KLTS	Fulda	0,16
152	NW	KLTS	Euskirchen	0,16
153	HE	KLTS	Odenwaldkreis	0,16
154	HB	RLTS-BÜ	Unterweser-Elbe	0,15
155	BW	KLTS	Waldshut	0,15
156	BY	RLTS	Allgäu	0,15
157	NI	RLTS-K	Weserbergland	0,15
158	BW	KLTS	Hohenlohe	0,15
159	BY	RLTS	Coburg	0,14
160	TH	KLTS	Gotha	0,14
161	BW	KLTS	Biberach	0,14
162	BY	RLTS	Regensburg	0,14
163	NI	KLTS	Goslar	0,14
164	NI	KLTS-K	Lüneburg	0,14

165	NI	RLTS	Ostfriesland	0,14
166	BY	RLTS	Mittelfranken-Süd	0,14
167	BY	RLTS	Traunstein	0,14
168	BW	KLTS	Freudenstadt	0,14
169	BY	RLTS	Hochfranken	0,14
170	BY	RLTS	Landshut	0,14
171	NI	RLTS	Schaumburg	0,13
172	BW	KLTS	Schwäbisch Hall	0,13
173	NW	KLTS	Hochsauerlandkreis	0,13
174	ST	KLTS	Salzlandkreis	0,13
175	TH	RLTS	Gera	0,13
176	RP	RLTS	Kreuznach	0,13
177	ST	KLTS	Saalekreis	0,13
178	BW	KLTS	Neckar-Odenwald	0,13
179	ST	KLTS	Burgenlandkreis	0,13
180	TH	KLTS	Ilm-Kreis	0,13
181	BY	RLTS	Bayreuth	0,12
182	SN	RLTS	Ostsachsen	0,12
183	NI	RLTS	Ems-Vechte	0,12
184	HE	KLTS	Schwalm-Eder	0,12
185	NW	KLTS	Höxter	0,12
186	NI	KLTS-V	Celle	0,12
187	BY	RLTS	Passau	0,12
188	BY	RLTS	Oberland	0,11
189	TH	RLTS	Wartburgkreis	0,11
190	NI	KLTS-V	Gifhorn	0,11
191	BY	RLTS	Straubing	0,11
192	HE	KLTS	Hersfeld-Rotenburg	0,11
193	NI	KLTS	Diepholz	0,11
194	BY	RLTS	Schweinfurt	0,11
195	SH	RLTS-K	Nord	0,11
196	RP	RLTS	Trier	0,11
197	ST	KLTS	Anhalt-Bitterfeld	0,11
198	BY	RLTS	Amberg	0,11

199	TH	RLTS	Suhl	0,11
200	TH	KLTS	Eichsfeld	0,11
201	NI	KLTS	Northeim	0,10
202	TH	KLTS	Unstrut-Hainich	0,10
203	TH	KLTS	Schmalkalden-Meinigen	0,10
204	TH	KLTS	Weimarer Land	0,10
205	BW	KLTS	Main-Tauber	0,10
206	ST	KLTS	Harz	0,10
207	TH	KLTS	Saalfeld	0,10
208	BY	RLTS	Ansbach	0,10
209	HE	KLTS	Werra-Meißner	0,10
210	BB	RLTS	Oderland	0,09
211	BB	RLTS	Brandenburg	0,09
212	ST	KLTS	Mansfeld-Südharz	0,09
213	TH	RLTS	Nordhausen	0,09
214	HE	KLTS	Waldeck-Frankenberg	0,08
215	BB	RLTS	Lausitz	0,08
216	BB	RLTS	NordOst	0,08
217	BY	RLTS	Nordoberpfalz	0,08
218	NI	KLTS-V	Rotenburg	0,08
219	BB	RLTS	NordWest	0,08
220	NI	KLTS-V	Heidekreis	0,07
221	HE	KLTS	Vogelsbergkreis	0,07
222	ST	KLTS	Börde	0,07
223	MV	KLTS	Vorpommern-Rügen	0,07
224	MV	RLTS	Westmecklenburg	0,07
225	ST	KLTS	Wittenberg	0,06
226	NI	KLTS-V	Uelzen	0,06
227	MV	KLTS	Mitte	0,06
228	MV	KLTS	Vorpommern-Greifswald	0,06
229	ST	KLTS	Jerichower Land	0,06
230	MV	KLTS	Mecklenburgische-Seenplatte	0,05
231	ST	RLTS	Altmark	0,04
232	NI	KLTS-V	Lüchow	0,04

ANLAGE C

- Alle Lts sortiert nach Gebietsgröße

Nummer	Bundesland	Typ	Leitstelle	Gebietsgröße in km ²
1	BB	RLTS	Lausitz	7219,74
2	MV	RLTS	Westmecklenburg	7024,42
3	BB	RLTS	NordWest	6734,79
4	BB	RLTS	NordOst	6364,74
5	MV	KLTS	Mecklenburgische-Seenplatte	5495,63
6	BB	RLTS	Brandenburg	4925,97
7	RP	RLTS	Trier	4925,83
8	ST	RLTS	Altmark	4716,29
9	BB	RLTS	Oderland	4563,25
10	SN	RLTS	Ostsachsen	4507,02
11	SH	RLTS-K	West	4492,53
12	BY	RLTS	Regensburg	4336,61
13	SH	RLTS-K	Nord	4210,88
14	NI	RLTS-K	Oldenburg	4206,15
15	SN	RLTS	Chemnitz	4165,80
16	BY	RLTS	Augsburg	4064,54
17	BY	RLTS	Schweinfurt	3991,84
18	SN	RLTS	Leipzig	3977,68
19	MV	KLTS	Vorpommern-Greifswald	3945,58
20	NI	RLTS	Ems-Vechte	3865,46
21	BY	RLTS	Passau	3864,76
22	BY	RLTS	Traunstein	3748,21
23	BW	RLTS	Bodensee-Oberschwaben	3501,12
24	SN	RLTS	Dresden	3437,25
25	MV	KLTS	Mitte	3431,29

26	SH	RLTS	Süd	3421,92
27	SH	RLTS	Mitte	3391,10
28	BY	RLTS	Landshut	3356,12
29	BY	RLTS	Allgäu	3349,13
30	BY	RLTS	Ansbach	3338,69
31	MV	KLTS	Vorpommern-Rügen	3214,45
32	BY	RLTS	Straubing	3105,18
33	BY	RLTS	Oberland	3089,18
34	BY	RLTS	Würzburg	3061,29
35	RP	RLTS	Montabaur	3040,72
36	NI	RLTS	Ostfriesland	3029,94
37	BY	RLTS	Ingolstadt	2847,97
38	BY	RLTS	Amberg	2771,06
39	TH	RLTS	Gera	2718,88
40	RP	RLTS	Kreuznach	2631,78
41	BY	RLTS	Nordoberpfalz	2582,53
42	BY	RLTS	Donau-Iller	2577,94
43	SL	RLTS	Saar	2571,10
44	HB	RLTS-BÜ	Unterweser-Elbe	2481,48
45	RP	RLTS	Koblenz	2402,43
46	ST	KLTS	Börde	2366,59
47	SN	RLTS	Zwickau	2362,22
48	BY	RLTS	Rosenheim	2342,89
49	BY	RLTS	Fürstenfeldbruck	2306,04
50	NI	RLTS	Hannover	2297,14
51	RP	RLTS	Südpfalz	2271,71
52	NI	RLTS-K	Osnabrück	2241,61
53	BY	RLTS	Erding	2220,00
54	BW	RLTS	Ostwürttemberg	2138,51
55	ST	KLTS	Harz	2104,53
56	NI	RLTS	Schaumburg	2076,48
57	NI	KLTS-V	Rotenburg	2074,78
58	BY	RLTS	Bayreuth	1998,86
59	RP	RLTS	Kaiser	1998,71

60	BY	RLTS	Nürnberg	1998,28
61	NI	KLTS	Diepholz	1990,99
62	NW	KLTS	Hochsauerlandkreis	1960,17
63	ST	KLTS	Wittenberg	1930,45
64	BY	RLTS	Mittelfranken-Süd	1906,73
65	NI	KLTS-V	Heidekreis	1881,41
66	BY	RLTS	Bamberg-Forchheim	1865,25
67	BW	KLTS	Ortenau	1850,34
68	HE	KLTS	Waldeck-Frankenberg	1848,70
69	BY	RLTS	Coburg	1810,14
70	NW	KLTS	Steinfurt	1795,76
71	NI	KLTS	Göttingen	1755,55
72	TH	RLTS	Nordhausen	1751,80
73	ST	KLTS	Jerichower Land	1576,85
74	NI	KLTS-V	Gifhorn	1567,58
75	BY	RLTS	Hochfranken	1556,91
76	NI	KLTS-V	Celle	1550,82
77	HE	KLTS	Schwalm-Eder	1539,02
78	BW	RLTS	Freiburg	1531,35
79	NI	RLTS-K	Weserbergland	1491,78
80	BW	KLTS	Schwäbisch Hall	1484,07
81	BW	RLTS	Ulm	1477,23
82	BY	RLTS	Untermain	1476,93
83	TH	RLTS	Suhl	1475,06
84	NI	KLTS-V	Uelzen	1462,59
85	HE	KLTS	Vogelsbergkreis	1458,91
86	ST	KLTS	Anhalt-Bitterfeld	1453,54
87	NI	RLTS	Braunschweig	1453,50
88	ST	KLTS	Mansfeld-Südharz	1448,85
89	ST	KLTS	Saalekreis	1433,71
90	ST	KLTS	Salzlandkreis	1426,83
91	NW	KLTS	Borken	1420,98
92	ST	KLTS	Burgenlandkreis	1413,70
93	TH	RLTS	Wartburgkreis	1411,60
94	BW	KLTS	Biberach	1409,53

95	HE	RLTS	Kassel	1400,14
96	RP	RLTS-RD	Mainz	1399,89
97	HE	KLTS	Main-Kinzig	1397,32
98	HE	KLTS	Fulda	1380,41
99	NW	KLTS	Soest	1328,63
100	NI	KLTS-K	Lüneburg	1327,67
101	BW	KLTS	Main-Tauber	1304,13
102	RP	RLTS-FW	Mainz	1291,16
103	NI	KLTS	Northeim	1268,77
104	NI	KLTS	Stade	1267,38
105	HE	KLTS	Marburg-Biedenkopf	1262,37
106	BW	RLTS	Karlsruhe	1258,70
107	NW	KLTS	Euskirchen	1248,73
108	NI	KLTS-V	Harburg	1248,57
109	NW	KLTS	Paderborn	1246,80
110	NW	KLTS	Lippe	1246,22
111	NW	KLTS	Kleve	1232,99
112	NI	KLTS-V	Lüchow	1227,22
113	TH	KLTS	Schmalkalden-Meinigen	1210,73
114	NI	KLTS	Hildesheim	1208,33
115	NW	KLTS	Höxter	1201,42
116	BW	RLTS	Heilbronn	1199,80
117	NW	KLTS	Warendorf	1196,29
118	RP	RLTS	Ludwigshafen	1180,74
119	BW	RLTS-V	Heidelberg/Rhein-Neckar	1170,44
120	BW	RLTS-V	Heidelberg/Rhein-Neckar	1170,44
121	NW	KLTS	Rhein-Sieg-Kreis	1153,21
122	NW	KLTS	SiWi	1132,89
123	BW	KLTS	Waldshut	1131,10
124	BW	KLTS	Neckar-Odenwald	1125,94
125	NW	KLTS	Coesfeld	1112,05
126	HE	KLTS	Wetterau	1100,66
127	HE	KLTS	Hersfeld-Rotenburg	1097,74
128	NW	KLTS	Minden-Lübbecke	1087,58
129	TH	RLTS	Erfurt	1076,75

130	HE	KLTS	Lahn-Dill-Kreis	1066,30
131	NW	KLTS	Wesel	1042,80
132	TH	KLTS	Saalfeld	1036,03
133	BW	KLTS	Reutlingen	1027,85
134	BW	KLTS	Schwarzwald-Baar	1025,33
135	HE	KLTS	Werra-Meißner	1024,83
136	TH	RLTS	Jena	1014,48
137	TH	KLTS	Unstrut-Hainich	979,69
138	BY	RLTS	München	974,97
139	NW	KLTS	Gütersloh	969,21
140	NI	KLTS	Goslar	966,72
141	TH	KLTS	Eichsfeld	943,07
142	NW	KLTS	Düren	941,77
143	TH	KLTS	Gotha	936,08
144	NW	KLTS	Märkischer Kreis	935,57
145	NW	KLTS	Oberberg	918,85
146	BW	KLTS	Zollernalb	917,58
147	BE	BF	Berlin	891,12
148	NI	RLTS	Wolfsburg-Helmstedt	880,76
149	BW	RLTS	Mittelbaden	878,62
150	BW	KLTS	Freudenstadt	870,39
151	BW	KLTS	Rems-Murr	858,08
152	HE	KLTS	Gießen	854,56
153	TH	KLTS	Ilm-Kreis	843,71
154	BW	KLTS	Konstanz	817,98
155	NI	KLTS	Vechta	814,20
156	HE	KLTS	Rheingau-Taunus	811,41
157	BW	KLTS	Lörrach	806,71
158	TH	KLTS	Weimarer Land	804,48
159	BW	KLTS	Calw	797,29
160	NI	KLTS	Verden	789,39
161	BW	KLTS	Hohenlohe	776,76
162	BW	KLTS	Rottweil	769,42
163	NW	KLTS	Recklinghausen	761,31
164	HH	BF	Hamburg	755,09

165	HE	KLTS	Limburg-Weilburg	738,44
166	BW	KLTS	Tuttlingen	734,38
167	HE	KLTS	Bergstraße	719,47
168	NI	RLTS	Friesland-Wilhelmshaven	716,60
169	NW	KLTS	Olpe	712,14
170	NW	KLTS	Rhein-Erft-Kreis	704,71
171	BW	KLTS	Ludwigsburg	686,77
172	BW	KLTS	Emmendingen	679,79
173	BW	RLTS	Pforzheim	671,67
174	BY	KLTS-FW	München	664,26
175	HE	KLTS	Darmstadt-Dieburg	658,64
176	BW	KLTS	Göppingen	642,34
177	BW	KLTS	Esslingen	641,28
178	NW	RLTS	Aachen	631,08
179	NW	KLTS	Heinsberg	627,99
180	HE	KLTS	Odenwaldkreis	623,97
181	BW	KLTS	Böblingen	617,77
182	NW	KLTS	Rhein-Kreis Neuss	576,42
183	NW	KLTS	Viersen	563,28
184	BW	KLTS	Tübingen	519,12
185	NW	KLTS	Unna	483,82
186	HE	KLTS	Hochtaunus	481,84
187	HE	KLTS	Gerau	453,03
188	NW	KLTS	Herford	450,41
189	NW	KLTS	Rheinisch-Bergischer-Kreis	437,32
190	NW	KLTS	Ennepe-Ruhr-Kreis	409,64
191	NW	BF	Köln	405,02
192	HE	KLTS	Dietzenbach	356,24
193	NW	KLTS	Mettmann	343,02
194	HB	BF	Bremen	326,18
195	NW	BF	Münster	303,28
196	NW	BF	Dortmund	280,71
197	NW	BF	Bielefeld	258,82
198	NW	RLTS	Wupper	257,93
199	HE	BF	Frankfurt	248,31

200	ST	BF	Dessau	244,75
201	NW	BF	Duisburg	232,80
202	NW	BF	Hamm	226,43
203	NI	BF	Salzgitter	224,49
204	HE	KLTS	Main-Taunus	222,53
205	NW	BF	Düsseldorf	217,41
206	SH	BF	Lübeck	214,21
207	NW	BF	Essen	210,34
208	BW	BF	Stuttgart	207,33
209	HE	BF	Wiesbaden	203,87
210	ST	BF	Magdeburg	201,01
211	MV	BF	Rostock	181,36
212	NW	BF	Mönchengladbach	170,47
213	NI	BF	Cuxhaven	161,92
214	NW	BF	Hagen	160,45
215	NW	BF-V	Bochum	145,66
216	BW	BF	Mannheim	144,97
217	NW	BF	Bonn	141,06
218	NW	BF	Krefeld	137,77
219	ST	BF	Halle	135,02
220	HE	BF	Darmstadt	122,07
221	NI	BF	Emden	112,34
222	RP	BF-FW	Worms	108,73
223	NW	BF	Gelsenkirchen	104,94
224	NW	BF	Bottrop	100,61
225	NW	BF	Mülheim an der Ruhr	91,28
226	TH	BF-FW	Weimar	84,48
227	NW	BF	Leverkusen	78,87
228	NW	BF	Oberhausen	77,09
229	NW	BF	Remscheid	74,52
230	SH	BF	Neumünster	71,63
231	NW	BF-V	Herne	51,42
232	HE	BF	Offenbach	44,88

ANLAGE D

- Alle Lts sortiert nach Anteil Bevölkerung >65 Jahre

Nummer	Bundesland	Typ	Leitstelle	Anteil >65 in %
1	HE	BF	Frankfurt	15,7
2	HE	BF	Offenbach	16,4
3	NI	KLTS	Vechta	16,7
4	BY	RLTS	Erding	17,5
5	NW	BF	Köln	17,5
6	NW	BF	Münster	17,5
7	HE	BF	Darmstadt	17,5
8	BW	KLTS	Tübingen	18,0
9	BW	BF	Stuttgart	18,1
10	HH	BF	Hamburg	18,2
11	NW	BF	Bonn	18,2
12	BW	BF	Mannheim	18,4
13	BY	RLTS	Ingolstadt	18,7
14	NW	KLTS	Paderborn	18,8
15	BW	KLTS	Biberach	19,1
16	BY	RLTS	München	19,1
17	BW	RLTS	Ulm	19,2
18	BE	BF	Berlin	19,3
19	NW	BF	Düsseldorf	19,3
20	BY	RLTS	Landshut	19,5
21	NW	KLTS	Borken	19,5
22	BW	RLTS-V	Heidelberg/Rhein-Neckar	19,5
23	BW	RLTS-V	Heidelberg/Rhein-Neckar	19,5
24	HE	KLTS	Gerau	19,5
25	BW	RLTS	Heilbronn	19,6

26	BW	RLTS	Freiburg	19,7
27	BW	KLTS	Schwäbisch Hall	19,7
28	HE	KLTS	Gießen	19,7
29	BY	RLTS	Regensburg	19,8
30	BW	KLTS	Tuttlingen	19,8
31	NI	RLTS-K	Osnabrück	20,0
32	RP	RLTS-FW	Mainz	20,0
33	BW	KLTS	Hohenlohe	20,0
34	BY	RLTS	Bamberg-Forchheim	20,1
35	HE	KLTS	Marburg-Biedenkopf	20,1
36	NW	KLTS	Gütersloh	20,1
37	BW	KLTS	Ludwigsburg	20,1
38	NW	BF	Bielefeld	20,1
39	HE	BF	Wiesbaden	20,1
40	RP	RLTS-RD	Mainz	20,2
41	BW	RLTS	Karlsruhe	20,2
42	BY	RLTS	Augsburg	20,3
43	NI	RLTS	Ems-Vechte	20,3
44	BW	KLTS	Böblingen	20,3
45	NW	KLTS	Steinfurt	20,4
46	NW	RLTS	Aachen	20,4
47	BY	RLTS	Nürnberg	20,6
48	NI	KLTS-V	Gifhorn	20,6
49	NI	KLTS-K	Lüneburg	20,6
50	NW	BF	Duisburg	20,6
51	BY	KLTS-FW	München	20,7
52	BW	KLTS	Esslingen	20,7
53	NW	BF	Dortmund	20,7
54	BW	KLTS	Lörrach	20,8
55	NW	BF	Gelsenkirchen	20,8
56	BY	RLTS	Donau-Iller	20,9
57	NW	KLTS	Olpe	20,9
58	BW	RLTS	Pforzheim	20,9
59	RP	BF-FW	Worms	20,9
60	BW	KLTS	Reutlingen	21,0

61	BY	RLTS	Fürstenfeldbruck	21,1
62	BW	KLTS	Freudenstadt	21,1
63	HB	BF	Bremen	21,1
64	NW	RLTS	Wupper	21,1
65	BY	RLTS	Ansbach	21,2
66	NW	KLTS	Kleve	21,2
67	NW	BF	Hamm	21,2
68	NI	RLTS-K	Oldenburg	21,3
69	BW	KLTS	Konstanz	21,3
70	BW	KLTS	Calw	21,3
71	HE	KLTS	Darmstadt-Dieburg	21,3
72	HE	KLTS	Main-Taunus	21,3
73	NW	BF	Mönchengladbach	21,3
74	NI	RLTS	Hannover	21,4
75	BW	KLTS	Ortenau	21,4
76	BW	KLTS	Rems-Murr	21,4
77	BW	KLTS	Rottweil	21,4
78	HE	KLTS	Dietzenbach	21,4
79	BW	RLTS	Bodensee-Oberschwaben	21,5
80	BY	RLTS	Straubing	21,5
81	HE	KLTS	Wetterau	21,5
82	NW	KLTS	Heinsberg	21,5
83	BY	RLTS	Rosenheim	21,6
84	BW	RLTS	Ostwürttemberg	21,6
85	HE	KLTS	Fulda	21,6
86	NW	KLTS	Coesfeld	21,6
87	BW	KLTS	Emmendingen	21,6
88	NI	KLTS-V	Rotenburg	21,7
89	NI	KLTS	Stade	21,7
90	NW	KLTS	Warendorf	21,7
91	BW	KLTS	Waldshut	21,7
92	NW	KLTS	Düren	21,7
93	NI	BF	Emden	21,7
94	RP	RLTS	Trier	21,8
95	BY	RLTS	Würzburg	21,8

96	BY	RLTS	Mittelfranken-Süd	21,8
97	BY	RLTS	Untermain	21,8
98	NW	KLTS	Oberberg	21,8
99	NW	KLTS	Rhein-Erft-Kreis	21,8
100	NW	BF	Essen	21,8
101	NW	BF	Leverkusen	21,8
102	NW	BF-V	Herne	21,8
103	HE	KLTS	Main-Kinzig	21,9
104	NW	KLTS	Soest	21,9
105	NW	KLTS	Rhein-Sieg-Kreis	21,9
106	BW	KLTS	Göppingen	21,9
107	NW	KLTS	SiWi	22,1
108	BW	KLTS	Neckar-Odenwald	22,1
109	HE	KLTS	Limburg-Weilburg	22,1
110	NW	BF	Hagen	22,1
111	NW	BF	Krefeld	22,1
112	NW	BF	Remscheid	22,1
113	BY	RLTS	Passau	22,2
114	BY	RLTS	Amberg	22,2
115	NW	KLTS	Euskirchen	22,2
116	BY	RLTS	Traunstein	22,3
117	NI	RLTS	Braunschweig	22,3
118	NW	KLTS	Minden-Lübbecke	22,3
119	BW	KLTS	Zollernalb	22,3
120	NW	KLTS	Rhein-Kreis Neuss	22,3
121	NW	BF-V	Bochum	22,3
122	NW	BF	Oberhausen	22,3
123	BY	RLTS	Allgäu	22,5
124	HE	RLTS	Kassel	22,5
125	NI	KLTS-V	Harburg	22,5
126	NW	KLTS	Märkischer Kreis	22,5
127	NW	KLTS	Herford	22,5
128	RP	RLTS	Kaiser	22,6
129	HE	KLTS	Lahn-Dill-Kreis	22,6
130	BW	KLTS	Schwarzwald-Baar	22,6

131	RP	RLTS	Montabaur	22,7
132	BY	RLTS	Nordoberpfalz	22,7
133	NI	KLTS	Diepholz	22,7
134	NW	KLTS	Hochsauerlandkreis	22,7
135	NI	KLTS-V	Heidekreis	22,7
136	HE	KLTS	Bergstraße	22,7
137	NI	KLTS	Verden	22,8
138	NW	KLTS	Viersen	22,8
139	HE	KLTS	Hochtaunus	22,8
140	SH	BF	Neumünster	22,8
141	NW	KLTS	Lippe	22,9
142	RP	RLTS	Ludwigshafen	22,9
143	BY	RLTS	Oberland	23,0
144	NI	RLTS	Wolfsburg-Helmstedt	23,0
145	NW	KLTS	Unna	23,0
146	NI	BF	Salzgitter	23,0
147	NW	BF	Bottrop	23,0
148	SH	RLTS-K	Nord	23,1
149	BY	RLTS	Bayreuth	23,1
150	BW	KLTS	Main-Tauber	23,1
151	SH	RLTS-K	West	23,2
152	SH	RLTS	Mitte	23,2
153	NI	KLTS	Göttingen	23,2
154	BY	RLTS	Schweinfurt	23,3
155	RP	RLTS	Südpfalz	23,3
156	NW	KLTS	Recklinghausen	23,3
157	NW	KLTS	Höxter	23,4
158	HE	KLTS	Rheingau-Taunus	23,4
159	NI	RLTS	Ostfriesland	23,5
160	SH	BF	Lübeck	23,5
161	NI	KLTS	Hildesheim	23,6
162	NW	KLTS	Rheinisch-Bergischer-Kreis	23,6
163	RP	RLTS	Koblenz	23,7
164	HE	KLTS	Waldeck-Frankenberg	23,7
165	HE	KLTS	Schwalm-Eder	23,7

166	TH	BF-FW	Weimar	23,7
167	TH	RLTS	Jena	23,7
168	NI	RLTS	Schaumburg	23,8
169	NI	KLTS-V	Celle	23,8
170	HB	RLTS-BÜ	Unterweser-Elbe	23,9
171	BY	RLTS	Coburg	23,9
172	NW	BF	Mülheim an der Ruhr	23,9
173	RP	RLTS	Kreuznach	24,0
174	NW	KLTS	Wesel	24,0
175	BW	RLTS	Mittelbaden	24,1
176	NW	KLTS	Ennepe-Ruhr-Kreis	24,1
177	NW	KLTS	Mettmann	24,1
178	HE	KLTS	Odenwaldkreis	24,3
179	TH	RLTS	Erfurt	24,4
180	MV	BF	Rostock	24,4
181	SN	RLTS	Leipzig	24,4
182	HE	KLTS	Hersfeld-Rotenburg	24,5
183	ST	BF	Halle	24,6
184	BB	RLTS	NordWest	24,7
185	BB	RLTS	Brandenburg	24,7
186	SH	RLTS	Süd	24,7
187	SL	RLTS	Saar	24,7
188	ST	KLTS	Börde	24,8
189	TH	KLTS	Eichsfeld	24,9
190	ST	BF	Magdeburg	24,9
191	MV	KLTS	Mitte	25,0
192	HE	KLTS	Vogelsbergkreis	25,0
193	TH	KLTS	Weimarer Land	25,0
194	MV	RLTS	Westmecklenburg	25,4
195	BB	RLTS	NordOst	25,6
196	NI	BF	Cuxhaven	25,6
197	BY	RLTS	Hochfranken	25,7
198	NI	KLTS-V	Uelzen	25,8
199	NI	KLTS	Northeim	25,9

200	SN	RLTS	Dresden	26,0
201	HE	KLTS	Werra-Meißner	26,0
202	TH	KLTS	Gotha	26,0
203	ST	RLTS	Altmark	26,1
204	TH	KLTS	Unstrut-Hainich	26,1
205	MV	KLTS	Vorpommern-Greifswald	26,4
206	NI	RLTS	Friesland-Wilhelmshaven	26,4
207	BB	RLTS	Oderland	26,5
208	ST	KLTS	Saalekreis	26,5
209	TH	RLTS	Wartburgkreis	26,5
210	NI	RLTS-K	Weserbergland	26,6
211	ST	KLTS	Jerichower Land	26,7
212	TH	KLTS	Ilm-Kreis	26,7
213	MV	KLTS	Mecklenburgische-Seenplatte	27,2
214	MV	KLTS	Vorpommern-Rügen	27,2
215	TH	KLTS	Schmalkalden-Meinigen	27,3
216	BB	RLTS	Lausitz	27,7
217	NI	KLTS	Goslar	27,8
218	TH	RLTS	Nordhausen	28,0
219	NI	KLTS-V	Lüchow	28,5
220	ST	KLTS	Salzlandkreis	28,7
221	ST	KLTS	Burgenlandkreis	28,8
222	ST	KLTS	Anhalt-Bitterfeld	28,9
223	ST	KLTS	Harz	29,1
224	SN	RLTS	Chemnitz	29,2
225	SN	RLTS	Ostsachsen	29,3
226	TH	RLTS	Suhl	29,4
227	ST	KLTS	Wittenberg	29,6
228	TH	RLTS	Gera	30,0
229	TH	KLTS	Saalfeld	30,1
230	SN	RLTS	Zwickau	30,4
231	ST	KLTS	Mansfeld-Südharz	30,7
232	ST	BF	Dessau	32,4

ANLAGE E

- Alle BF-Leitstellen sortiert nach Einwohnerzahl

Nummer	Bundesland	Typ	Leitstelle	Einwohnerzahl
1	BE	BF	Berlin	3.664.088
2	HH	BF	Hamburg	1.852.478
3	NW	BF	Köln	1.083.498
4	HE	BF	Frankfurt	764.104
5	BW	BF	Stuttgart	630.305
6	NW	BF	Düsseldorf	620.523
7	NW	BF	Dortmund	587.696
8	NW	BF	Essen	582.415
9	HB	BF	Bremen	566.573
10	NW	BF	Duisburg	495.885
11	NW	BF-V	Bochum	364.454
12	NW	BF	Bielefeld	333.509
13	NW	BF	Bonn	330.579
14	NW	BF	Münster	316.403
15	BW	BF	Mannheim	309.721
16	HE	BF	Wiesbaden	278.609
17	NW	BF	Mönchengladbach	259.665
18	NW	BF	Gelsenkirchen	259.105
19	ST	BF	Halle	237.865
20	ST	BF	Magdeburg	235.775
21	NW	BF	Krefeld	226.844
22	SH	BF	Lübeck	215.846
23	NW	BF	Oberhausen	209.566
24	MV	BF	Rostock	209.061
25	NW	BF	Hagen	188.687

ANLAGE F

- Alle Kreisleitstellen sortiert nach Einwohnerzahl

Nummer	Bundesland	Typ	Leitstelle	Einwohnerzahl
26	NW	BF	Hamm	178.967
27	NW	BF	Mülheim an der Ruhr	170.921
28	NW	BF	Leverkusen	163.905
29	HE	BF	Darmstadt	159.174
30	NW	BF-V	Herne	156.940
31	HE	BF	Offenbach	130.892
32	NW	BF	Bottrop	117.388
33	NW	BF	Remscheid	111.516
34	NI	BF	Salzgitter	103.866
35	RP	BF-FW	Worms	83.459
36	SH	BF	Neumünster	79.905
37	ST	BF	Dessau	79.354
38	TH	BF-FW	Weimar	65.098
39	NI	BF	Emden	49.874
40	NI	BF	Cuxhaven	48.326

Nummer	Bundesland	Typ	Leitstelle	Einwohnerzahl
1	NW	KLTS	Recklinghausen	613.599
2	NW	KLTS	Rhein-Sieg-Kreis	600.375
3	BW	KLTS	Ludwigsburg	544.971
4	BW	KLTS	Esslingen	533.617
5	NW	KLTS	Rhein-Erft-Kreis	469.611
6	NW	KLTS	Wesel	460.113
7	NW	KLTS	Rhein-Kreis Neuss	452.001
8	NW	KLTS	Steinfurt	448.197
9	BW	KLTS	Ortenau	432.580
10	BW	KLTS	Rems-Murr	427.286
11	HE	KLTS	Main-Kinzig	421.689
12	BW	KLTS	Böblingen	392.898
13	NW	KLTS	Mettmann	383.931
14	NW	KLTS	Gütersloh	364.818
15	HE	KLTS	Dietzenbach	356.542
16	BY	KLTS-FW	München	349.685
17	NW	KLTS	Lippe	346.970
18	NI	KLTS	Göttingen	323.900
19	NW	KLTS	Ennepe-Ruhr-Kreis	323.130
20	NW	KLTS	Märkischer Kreis	316.847
21	NW	KLTS	Kleve	313.586
22	HE	KLTS	Wetterau	310.353
23	NW	KLTS	Paderborn	308.335
24	NW	KLTS	Unna	304.394
25	NW	KLTS	Soest	301.016
26	NW	KLTS	Borken	300.837

27	NW	KLTS	Viersen	298.536
28	HE	KLTS	Darmstadt-Dieburg	297.701
29	BW	KLTS	Reutlingen	287.497
30	BW	KLTS	Konstanz	286.876
31	NW	KLTS	Rheinisch-Bergischer-Kreis	283.275
32	HE	KLTS	Gerau	275.807
33	NW	KLTS	SiWi	275.491
34	NI	KLTS	Hildesheim	275.464
35	NW	KLTS	Oberberg	271.699
36	HE	KLTS	Gießen	271.667
37	HE	KLTS	Bergstraße	271.015
38	NW	KLTS	Düren	265.140
39	NW	KLTS	Minden-Lübbecke	261.735
40	NW	KLTS	Hochsauerlandkreis	259.030
41	BW	KLTS	Göppingen	258.781
42	MV	KLTS	Mecklenburgische-Seenplatte	258.057
43	NW	KLTS	Heinsberg	256.458
44	NI	KLTS-V	Harburg	256.016
45	HE	KLTS	Lahn-Dill-Kreis	253.373
46	NW	KLTS	Herford	250.547
47	HE	KLTS	Marburg-Biedenkopf	245.903
48	HE	KLTS	Main-Taunus	239.264
49	HE	KLTS	Hochtaunus	237.281
50	MV	KLTS	Vorpommern-Greifswald	235.773
51	BW	KLTS	Lörrach	228.842
52	BW	KLTS	Tübingen	228.471
53	MV	KLTS	Vorpommern-Rügen	225.383
54	NW	KLTS	Warendorf	224.782
55	HE	KLTS	Fulda	223.023
56	NW	KLTS	Coesfeld	220.712
57	NI	KLTS	Diepholz	218.072
58	MV	KLTS	Mitte	217.072
59	BW	KLTS	Schwarzwald-Baar	212.872
60	ST	KLTS	Harz	210.975
61	NI	KLTS	Stade	205.357
62	BW	KLTS	Biberach	202.250
63	BW	KLTS	Schwäbisch Hall	197.860

64	NW	KLTS	Euskirchen	194.359
65	BW	KLTS	Zollernalb	189.862
66	ST	KLTS	Salzlandkreis	187.457
67	HE	KLTS	Rheingau-Taunus	187.433
68	NI	KLTS-K	Lüneburg	184.235
69	ST	KLTS	Saalekreis	183.434
70	HE	KLTS	Schwalm-Eder	179.840
71	NI	KLTS-V	Celle	179.386
72	ST	KLTS	Burgenlandkreis	177.590
73	NI	KLTS-V	Gifhorn	177.227
74	HE	KLTS	Limburg-Weilburg	172.291
75	BW	KLTS	Waldshut	171.237
76	ST	KLTS	Börde	170.567
77	BW	KLTS	Emmendingen	166.862
78	NI	KLTS-V	Rotenburg	164.486
79	BW	KLTS	Calw	160.149
80	ST	KLTS	Anhalt-Bitterfeld	157.217
81	HE	KLTS	Waldeck-Frankenberg	156.528
82	BW	KLTS	Neckar-Odenwald	143.797
83	NI	KLTS	Vechta	143.698
84	BW	KLTS	Tuttlingen	141.682
85	NI	KLTS-V	Heidekreis	140.885
86	BW	KLTS	Rottweil	140.166
87	NW	KLTS	Höxter	139.729
88	NI	KLTS	Verden	137.574
89	NI	KLTS	Goslar	134.688
90	TH	KLTS	Gotha	134.563
91	ST	KLTS	Mansfeld-Südharz	133.690
92	NW	KLTS	Olpe	133.362
93	BW	KLTS	Main-Tauber	132.684
94	NI	KLTS	Northeim	131.772
95	TH	KLTS	Schmalkalden-Meinigen	124.241

ANLAGE G

- Alle Regionalleitstellen sortiert nach Einwohnerzahl

96	ST	KLTS	Wittenberg	124.185
97	HE	KLTS	Hersfeld-Rotenburg	120.304
98	BW	KLTS	Freudenstadt	118.364
99	BW	KLTS	Hohenlohe	112.765
100	TH	KLTS	Ilm-Kreis	105.606
101	HE	KLTS	Vogelsbergkreis	105.506
102	TH	KLTS	Saalfeld	102.139
103	TH	KLTS	Unstrut-Hainich	101.698
104	HE	KLTS	Werra-Meißner	100.046
105	TH	KLTS	Eichsfeld	99.463
106	HE	KLTS	Odenwaldkreis	96.754
107	NI	KLTS-V	Uelzen	92.566
108	ST	KLTS	Jerichower Land	89.403
109	TH	KLTS	Weimarer Land	82.291
110	NI	KLTS-V	Lüchow	48.503

Nummer	Bundesland	Typ	Leitstelle	Einwohnerzahl
1	BY	RLTS	München	1.837.887
2	BY	RLTS	Nürnberg	1.184.094
3	NI	RLTS	Hannover	1.155.330
4	SN	RLTS	Leipzig	1.049.025
5	SN	RLTS	Dresden	1.041.320
6	SL	RLTS	Saar	983.991
7	BY	RLTS	Augsburg	918.250
8	SN	RLTS	Chemnitz	877.792
9	SH	RLTS-K	West	859.049
10	NI	RLTS-K	Oldenburg	765.374
11	BW	RLTS	Karlsruhe	755.288
12	BW	RLTS-V	Heidelberg/Rhein-Neckar	706.974
13	BW	RLTS-V	Heidelberg/Rhein-Neckar	706.974
14	SH	RLTS	Mitte	650.719
15	SH	RLTS	Süd	645.628
16	RP	RLTS-RD	Mainz	642.822
17	RP	RLTS	Montabaur	637.622
18	BW	RLTS	Bodensee-Oberschwaben	634.735
19	BY	RLTS	Fürstentumbruck	631.486
20	RP	RLTS	Ludwigshafen	613.112
21	BY	RLTS	Regensburg	609.864
22	BB	RLTS	Lausitz	594.501
23	RP	RLTS-FW	Mainz	559.363
24	NW	RLTS	Aachen	556.631
25	SN	RLTS	Ostsachsen	548.568

26	SN	RLTS	Zwickau	535.938
27	RP	RLTS	Trier	534.438
28	NI	RLTS-K	Osnabrück	523.694
29	BB	RLTS	NordWest	521.709
30	RP	RLTS	Koblenz	520.231
31	BB	RLTS	NordOst	519.827
32	NW	RLTS	Wupper	514.197
33	BY	RLTS	Traunstein	511.949
34	BY	RLTS	Würzburg	507.323
35	NI	RLTS	Braunschweig	503.766
36	BY	RLTS	Ingolstadt	496.979
37	BW	RLTS	Freiburg	495.807
38	BY	RLTS	Allgäu	493.902
39	BY	RLTS	Donau-Iller	493.689
40	BW	RLTS	Heilbronn	472.821
41	NI	RLTS	Ems-Vechte	466.821
42	MV	RLTS	Westmecklenburg	465.428
43	BY	RLTS	Erding	463.295
44	BB	RLTS	Brandenburg	461.548
45	SH	RLTS-K	Nord	459.728
46	RP	RLTS	Südpfalz	455.563
47	BY	RLTS	Landshut	454.890
48	BW	RLTS	Ostwürttemberg	447.106
49	BY	RLTS	Passau	446.024
50	HE	RLTS	Kassel	438.055
51	BY	RLTS	Schweinfurt	435.925
52	BB	RLTS	Oderland	433.486
53	BY	RLTS	Rosenheim	425.495
54	NI	RLTS	Ostfriesland	419.045
55	HB	RLTS-BÜ	Unterweser-Elbe	378.697
56	BY	RLTS	Untermain	374.259
57	TH	RLTS	Gera	356.782
58	BY	RLTS	Oberland	352.625
59	RP	RLTS	Kaiser	351.626

60	BY	RLTS	Straubing	346.149
61	RP	RLTS	Kreuznach	342.977
62	BY	RLTS	Bamberg-Forchheim	340.771
63	BY	RLTS	Ansbach	328.269
64	BW	RLTS	Pforzheim	325.768
65	BW	RLTS	Ulm	324.609
66	BY	RLTS	Amberg	293.527
67	BW	RLTS	Mittelbaden	287.540
68	TH	RLTS	Erfurt	282.799
69	NI	RLTS	Schaumburg	280.051
70	BY	RLTS	Mittelfranken-Süd	263.341
71	BY	RLTS	Coburg	260.490
72	TH	RLTS	Jena	259.521
73	BY	RLTS	Bayreuth	249.155
74	NI	RLTS-K	Weserbergland	218.787
75	NI	RLTS	Wolfsburg-Helmstedt	215.358
76	BY	RLTS	Hochfranken	211.669
77	BY	RLTS	Nordoberpfalz	208.876
78	ST	RLTS	Altmark	193.172
79	NI	RLTS	Friesland-Wilhelmshaven	174.160
80	TH	RLTS	Wartburgkreis	159.937
81	TH	RLTS	Suhl	156.095
82	TH	RLTS	Nordhausen	155.978

PSAP-G-ONE

Jeder Mensch, der in Deutschland die Hilfe der Feuerwehr oder des Rettungsdienstes benötigt, hat Kontakt mit einer Leitstelle. Jeder Einsatz startet in einer Leitstelle, die Leitstellendisponent:innen sind immer die ersten Personen in der professionellen Rettungskette, die Kontakt zu Hilfesuchenden haben. In Deutschland gibt es aktuell 232 Leitstellen. Kaum jemandem ist bewusst, dass – bedingt durch den föderalistischen Staatsaufbau – die "Leitstellenwelt" sehr heterogen und pluralistisch ist. Die Gesetzgebungskompetenz für die Bereiche Brandschutz, Katastrophenschutz und das Rettungswesen fällt in den Zuständigkeitsbereich der Länder, dementsprechend darf jedes Land selbst bestimmen, welche rettungsdienstlichen und feuerwehrtechnischen Grundqualifikationen erforderlich sind, um als Leitstellendisponent:in ausgebildet werden zu können, welche Ausbildungsinhalte in welchem Zeitrahmen vermittelt werden sollen, wie die Hilfsfristen zeitlich ausgestaltet werden, ob eine Notrufabfrage standardisiert/strukturiert erfolgen muss oder frei erfolgen kann und vieles mehr. Die Qualifikation "Leitstellendisponent:in" ist einer der wenigen Weiterbildungszweige im Bereich Feuerwehr und Rettungsdienst, welcher nicht bundesweit harmonisiert ist.

Das Akronym "PSAP-G-ONE" steht für Public Safety Answering Point – GERMANY – ONE. Diese Studie ist die erste Studie ihrer Art in Deutschland, in welcher alle Leitstellen auf der organisatorischen Ebene sowie alle Leitstellendisponent:innen aller integrierten Leitstellen auf der persönlichen Ebene als Zielgruppen untersucht wurden. Das Thema "Leitstellen" ist in Deutschland weitestgehend unerforscht, mit der Durchführung unserer Studie haben wir Neuland betreten. Wir zeigen den Status quo auf, nehmen Begriffserklärungen vor, klären detailliert über die Heterogenität auf und benennen im Fazit konkret 26 Punkte, bei denen nach unserer Auffassung akuter Handlungsbedarf besteht.

Eine Studie der Deutschen Gesellschaft für Rettungswissenschaften e.V.

ISBN (digitale Version): 978-3-9822389-2-0

ISBN (gedruckte Version): 978-3-9822389-3-7



TECHNISCHE
UNIVERSITÄT
DARMSTADT