



Christof Constantin Chwojka



BJÖRN STEIGER
STIFTUNG





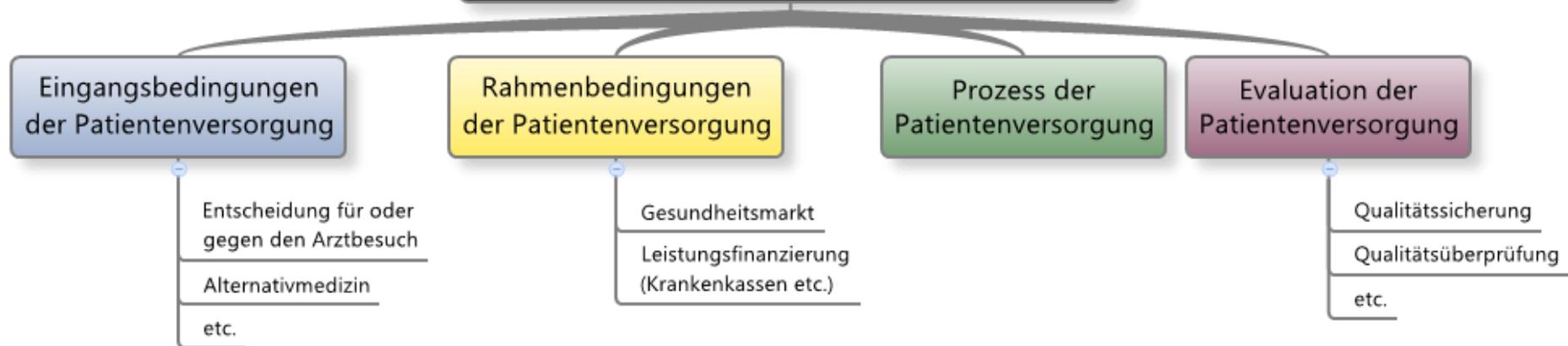
Aktuelle Herausforderungen im Rettungswesen

- Rettungsdienst als einziger mobiler medizinischer 24/7 Dienstleister
 - aber: beschränkte Möglichkeiten (Kompetenzen, Material, Belassung usw.)
 - RD zumeist „transportorientiert“ und somit unnötige Krankenhauskontakte
- Mangelnde Verfügbarkeit von (Not-)Ärzt/innen
- Fehlende Ressource zwischen RS/NFS und NA
- Akute Probleme bei...
 - chronisch kranken oder geriatrischen Patient/innen
 - mit ableitenden und zuführenden Systemen
- End-of-life Situationen
- Psychosoziale Notlagen

...und das Ganze dann zu Tagesrandzeiten



Patient und Gesundheitssystem







Einsatzentwicklung im Rettungsdienst



Hauptbeschwerde	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	
1 Bauchschmerzen, -beschwerden	10.963	9.760	9.121	8.827	7.909	8.037	7.407	+ 48%
5 Rückenschmerzen (nicht traumatisch)	5.969	5.222	5.203	5.038	4.821	4.510	4.086	+ 46%
9 Kreislauf-, Atemstillstand / Tote Person	4.221	3.830	3.534	3.365	3.396	3.109	2.960	+ 42%
11 Ersticken (durch Fremdkörper)	447	442	416	372	352	380	329	+ 36%
17 Sturz / Absturz	23.892	22.098	21.238	20.262	19.420	18.035	15.164	+ 57%
18 Kopfschmerzen	2.317	1.976	1.978	1.945	1.881	1.851	1.733	+ 33%
19 Herzbeschwerden / Implantierter Defibrillator	3.949	3.397	2.869	2.850	2.803	2.883	3.006	+ 31%
21 Blutung / Wunden	7.853	7.309	7.116	6.752	6.665	6.304	5.997	+ 31%
25 Psychiatrie / Abnormales Verhalten / Suizidversuch	5.059	4.771	4.583	4.278	4.010	3.991	3.555	+ 42%
28 Schlaganfall (Cerebrovaskuläres Geschehen)	5.440	4.900	4.511	4.489	4.572	4.252	4.117	+ 32%
29 Verkehrsunfälle	5.744	5.258	6.225	5.952	5.880	5.851	5.655	+ 1%
30 Verletzungen	11.586	11.128	11.297	10.846	10.780	10.700	12.219	- 5%
31 Bewusstlosigkeit / Ohnmacht (Beinahe-)	18.073	16.274	16.481	15.383	14.207	13.356	12.760	+ 42%
32 Unklares Geschehen	19.123	17.918	16.647	19.273	19.211	17.628	15.403	+ 24%
33 Anforderung von Rettungsmittel durch Versorgungseinrichtungen / Palliative Medizin / Einweisung	57.039	53.047	57.753	46.815	41.205	39.987	39.719	+ 43%
	257.071	238.254	240.215	226.016	212.337	207.142	197.570	+ 30%

Aktuelle Problembereiche im Rettungswesen



Leitstelle

Problembereich Disposition
der schnellsteintreffenden
geeigneten Rettungsmittel

Problembereich
Telefonreanimation

Problembereich
First Responder samt APPs

Fahrdienst

Problembereich
Völlige RD-Überlastung durch
Low-Level-Events

Problembereich
Veraltete Hilfsfristregeln

Problembereich
Personalmangel, Arbeitsform
und mangelnde Attraktivität

Problembereich
Neue Versorgungsformen
nicht vorhanden/alarmierbar

Problembereich
Sanitärer Kompetenzen

Problembereich
Zeitgemäße Finanzierung

Problembereich
Digitalisierung Alarm bis Doku

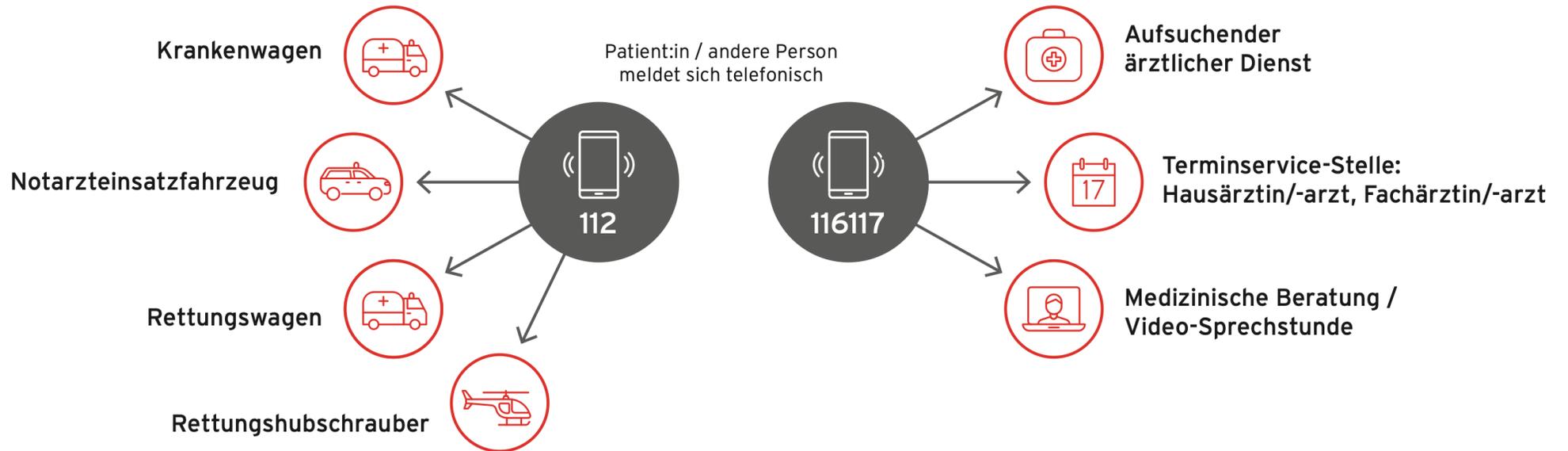




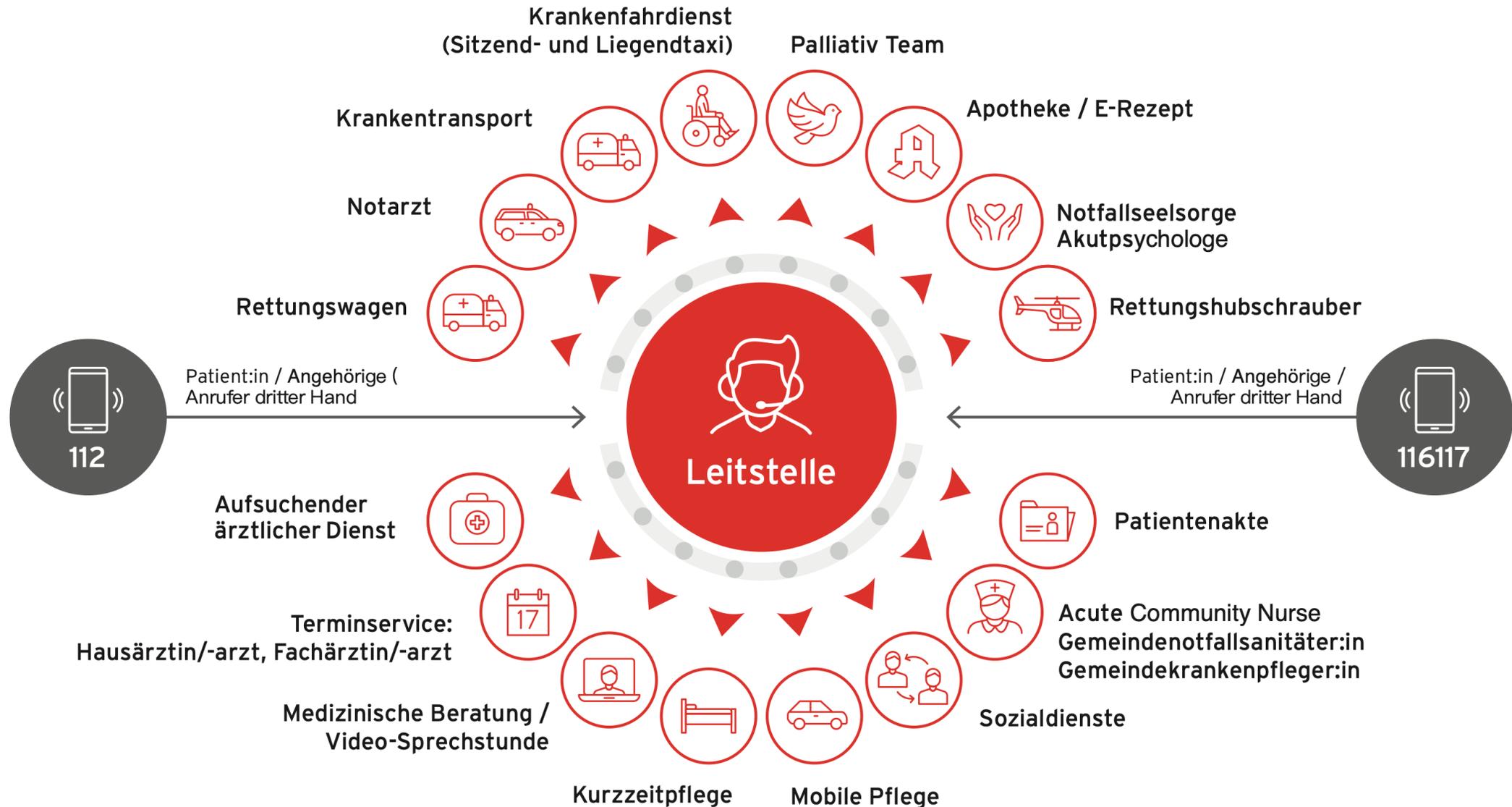
112 116117 Beratung Gatekeeping Telemedizin



IST-Zustand: keine Patientenlenkung



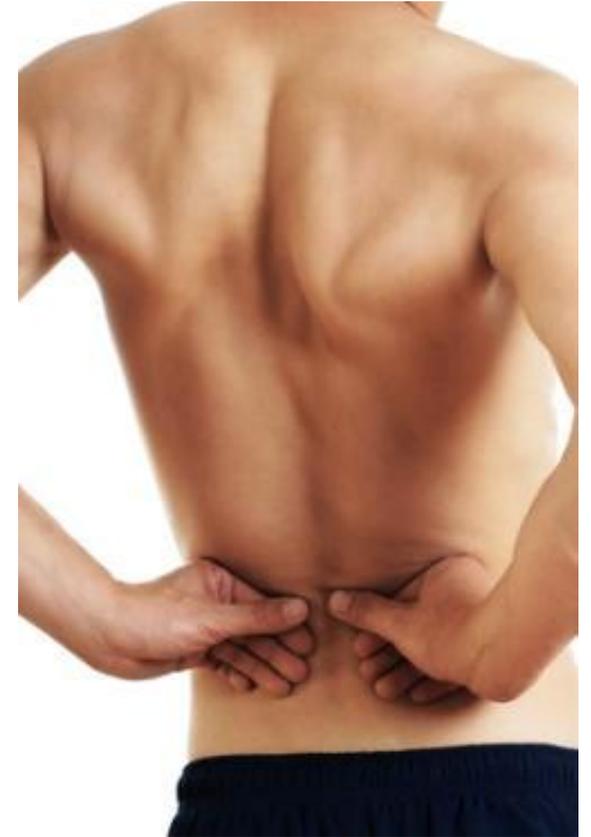
SOLL-Zustand: Steuerung zum best-point-of-service



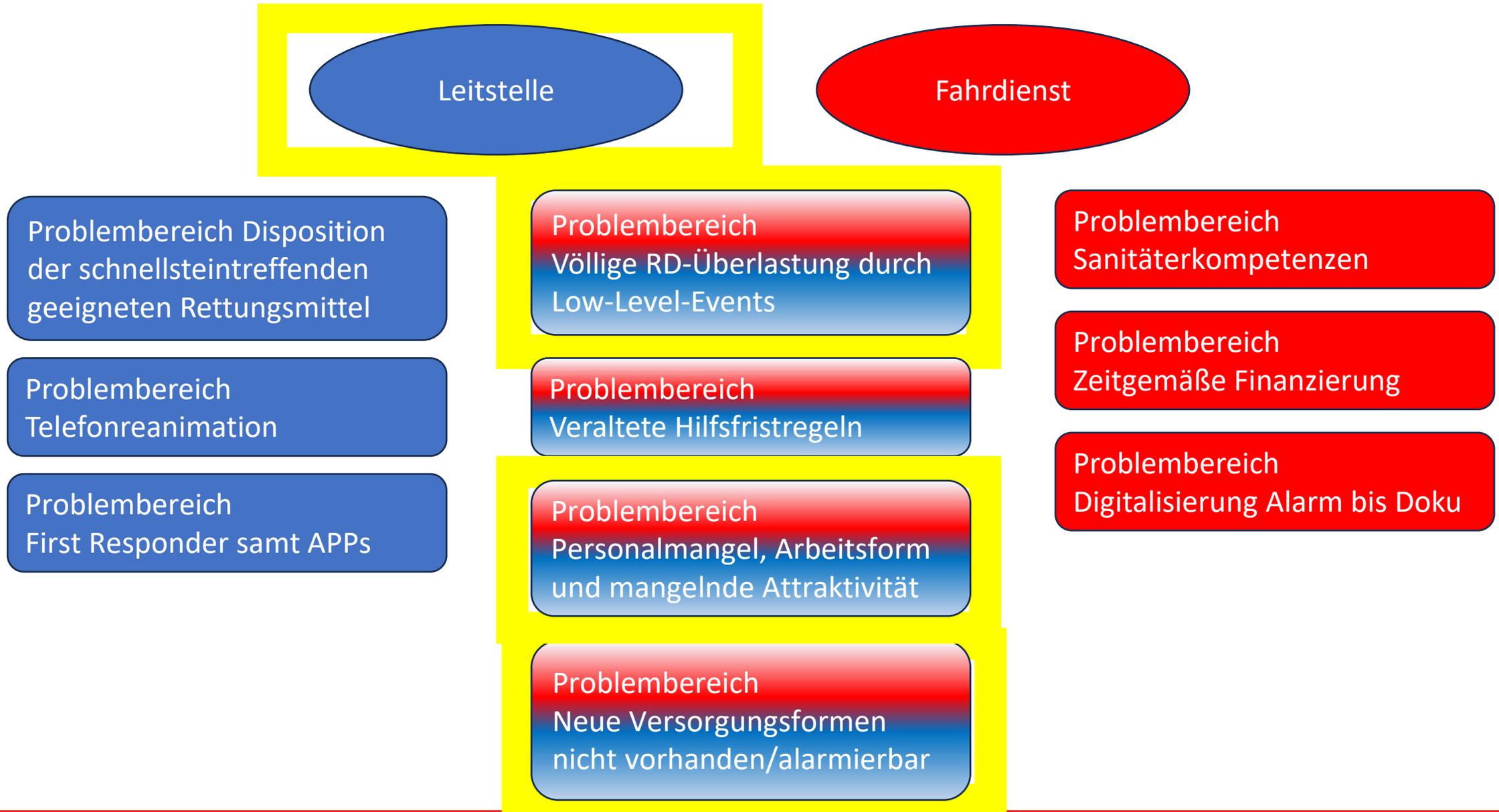
Gatekeeper / Gateopener



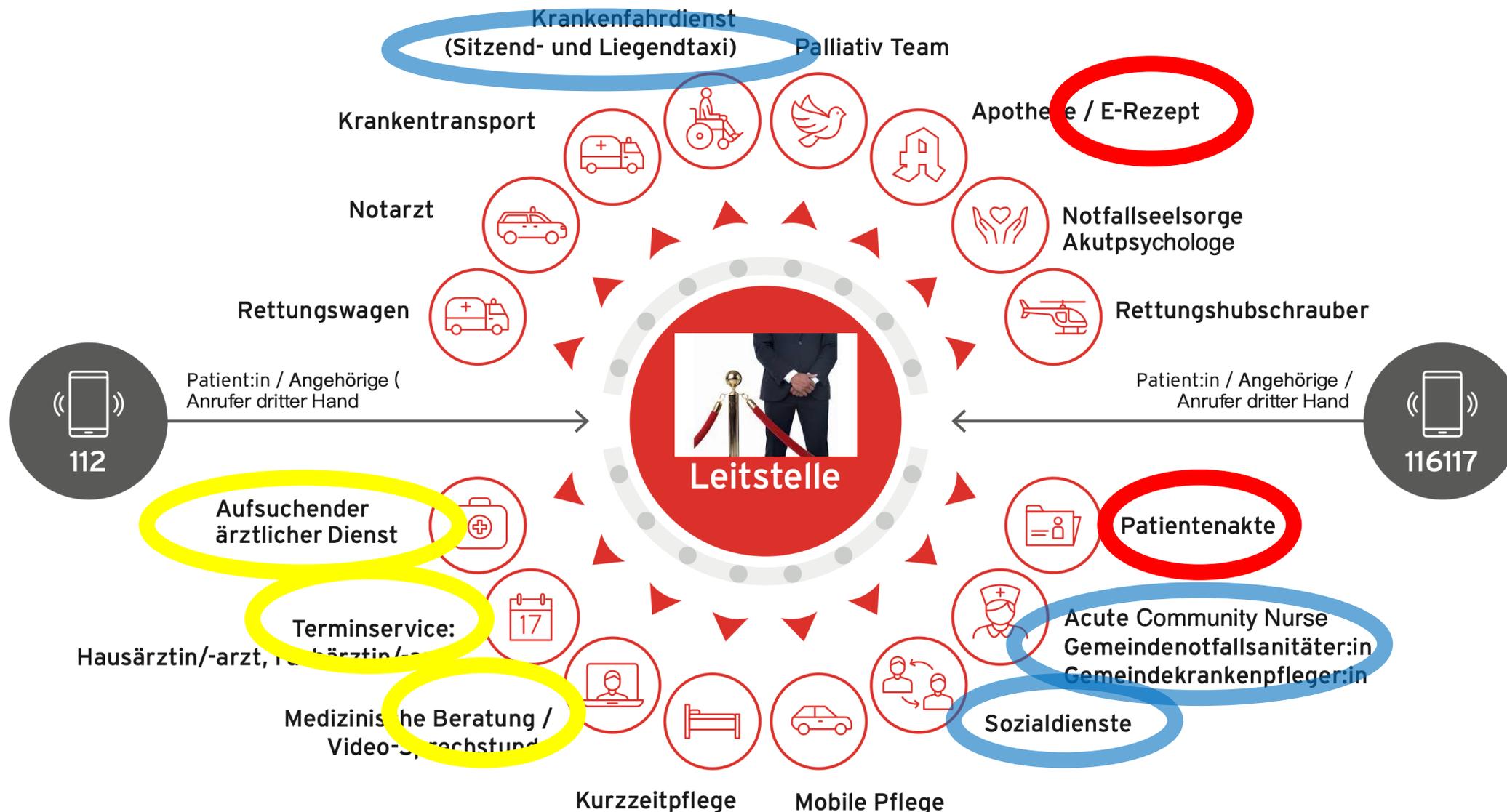
Selbstbehandlungsempfehlung - Gesundheitsberatung



Problemfelder im Kontext Gesundheitsleitstelle



SOLL-Zustand: Steuerung zum best-point-of-service





112
 144 140 141
 14841 19222
 059144-x
 0800-144244

Notrufbearbeitung
EMD

Calltaker

Gesundheitsberatung
ECN



Leitstelle muss (am Ende) beraten (können)



ECNS WebCallAssist

Einsatzdaten

Einsatzcode RD-26A3 - Kranke Person-Schwindel, Drehschwindel
Einsatznummer 170334828
Status alarmed

Einsatzadresse

Staat	A	B.-Land	NIEDERÖSTERREICH	PLZ	2444	Gemeinde	SEIBERSDORF
Strasse 1	BACHSTRASSE			Hnr	4	Ort	SEIBERSDORF
Strasse 2				Info			
AO				<input type="button" value="addrobj"/>			

Point of Care:

Level of Care: Notfalleinsatz / Event zu Notfall erklärt	Level of Care: Gynäkologen / Hebamme kontaktieren
Level of Care: Beratung/Selbstversorgung	Level of Care: Krisenhotline kontaktieren
Level of Care: Notfallversorgung - so schnell wie möglich	Level of Care: Augenarzt / Optiker kontaktieren
Level of Care: ärztliche Behandlung - innerhalb von 4 Stunden	Level of Care: Gesundheitsdienstleister
Level of Care: ärztliche Behandlung - innerhalb von 12 Stunden	Level of Care: Gesundheitsinformationsdienste
<input type="button" value="Primärversorgungszentrum"/>	Level of Care: Spezielle Pflegedienste
<input type="button" value="niedergelassener Arzt für Allgemeinmedizin"/>	Level of Care: Soziale Dienste
<input type="button" value="Wochenendbereitschaftsarzt"/>	Level of Care: Hauskrankenpflege
<input type="button" value="niedergelassener Facharzt"/>	Level of Care: Hauskrankenpflege kontaktieren
<input type="button" value="niedergelassener Kinderarzt"/>	Level of Care: Polizei kontaktieren
Level of Care: ärztliche Behandlung - innerhalb der nächsten 1-3 Tagen	Abbruch / Storno
Level of Care: ärztliche Behandlung - Routineuntersuchung vereinbaren	
Level of Care: Haus- oder Facharzt kontaktieren	
Level of Care: Zahnarzt oder Zahnambulatorium kontaktieren	
Level of Care: zahnärztliche Behandlung - Routineuntersuchung vereinbaren	
Level of Care: Vergiftungsinformationszentrale kontaktieren	

Patient muss (am Ende) alle Infos bekommen



ECNS WebCallAssist **NOTRUF**
NIEDERÖSTERREICH

Einsatzdaten

Einsatzcode	RD-26A3 - Kranke Person-Schwindel, Drehschwindel
Einsatznummer	170334828
Status	alarmed
Rückrufnummer	
Rückrufnummer 2	

Einsatzadresse

Staat	A	B.-Land	NIEDERÖSTERREICH	PLZ	2444	Gemeinde	SEIBERSDORF
Strasse 1	BACHSTRASSE			Hnr	4	Ort	SEIBERSDORF
Strasse 2							
AO							

Level of Care: ärztliche Behandlung - innerhalb von 12 Stunden
Point of Care: niedergelassener Arzt für Allgemeinmedizin

144NOTRUF
NIEDERÖSTERREICH

[Startseite](#) [Arztsuche](#) [Infos für Ärzte](#) [Login](#)

Suche verfeinern

SEIBERSDORF

--- UMKREIS

--- WAHLARTZT

--- ÖFFNUNGSZEITEN

Legende

- » ■ Hat jetzt gerade geöffnet
- » ■ Hat heute noch geöffnet
- » ■ Auf Urlaub

Praktiker Augen Kinder Fachärzte Zahn Apotheke

Dr. Abzieher Friedrich (Wahlarzt)

AUSTRIAN RESEARCH CENTERS ARCS • Arzt für Allgemeinmedizin

2444 SEIBERSDORF, LEITHA

Dr. Natmessnig Eberhard (Wahlarzt)

REISENBERG Am Eisteich 5/1 • Arzt für Allgemeinmedizin

2444 SEIBERSDORF, LEITHA

Dr. Natmessnig Michael

JOHANNESGASSE 7

2444 SEIBERSDORF

Empfohlen wurde:

Point of Care Info abgelehnt

SMS Versand:

praktischer Arzt
 Facharzt
 Zahnarzt
 Apotheke
 Nettdoktor



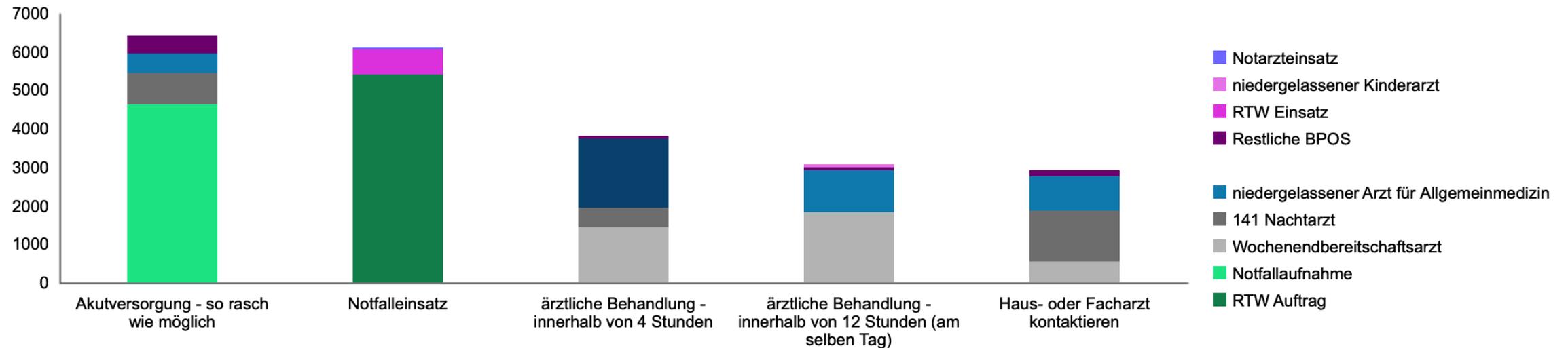
Machen die Anrufer auch was ihnen geraten wurde?

ARZTKONTAKTE NACH EMPFEHLUNG*

EMPFEHLUNG	Anzahl Beratungen		Kontakte innerhalb des empfohlenen Zeitraums		Einhaltungsquote°	Kontakte außerhalb des empfohlenen Zeitraums^	
	Gesamt	mit SV-Nr.	extramural	intramural		extramural	intramural
ärztliche Behandlung innerhalb 1 Tages**	13 294	11 938	4 431	4 817	77,5%	1 167	155
ärztliche Behandlung innerhalb der nächsten 1 bis 3 Tage	2 169	1 908	1 249	213	76,6%	121	20
ärztliche Behandlung innerhalb von 14 Tagen***	3 927	3 490	2 439	483	83,7%	0	0

VERTEILUNG DER GESUNDHEITSBERATUNGEN AUF BPOS UND DRINGLICHKEIT

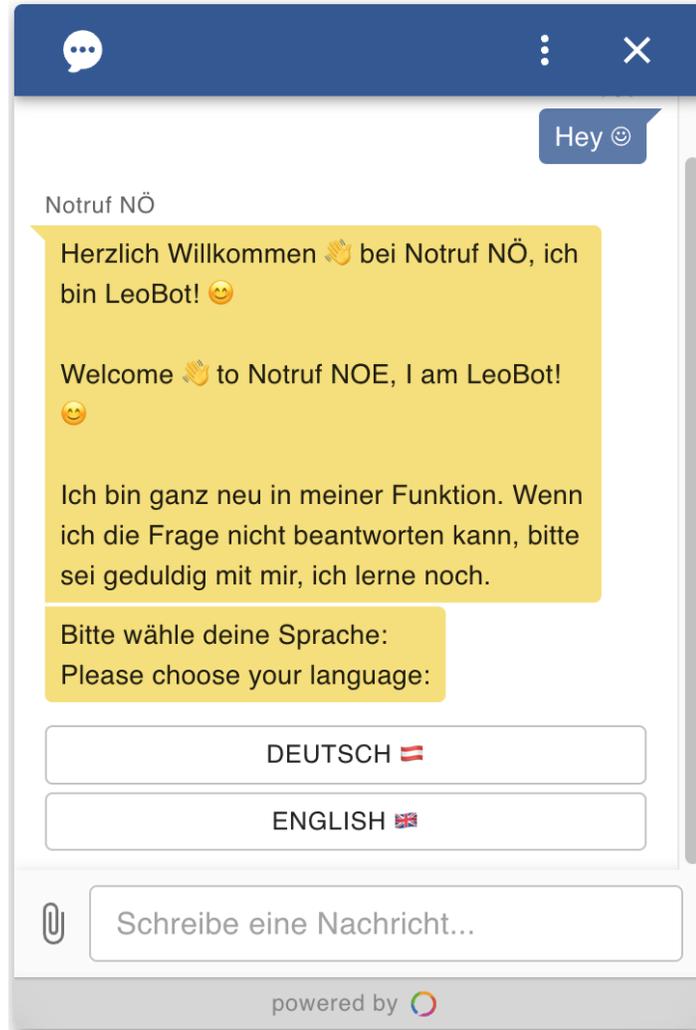
Gezeigt werden die 5 häufigsten Dringlichkeiten und pro Dringlichkeit die Top 3 BPOS plus die Summe aller restlichen BPOS.



Kundenservice



Chat / Bot





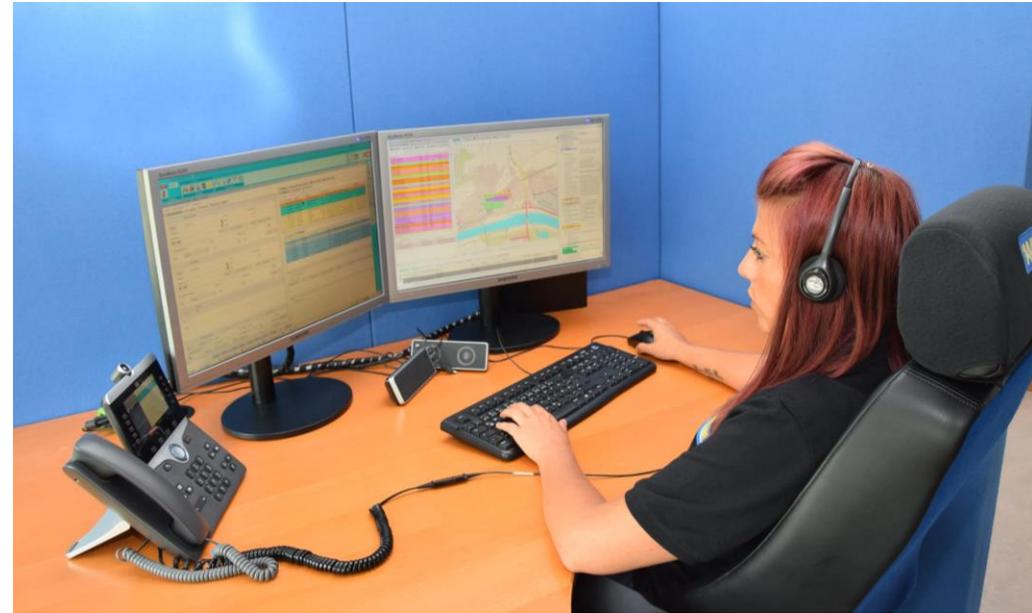
Deutschland

Früher großes Vorbild

Heute auch noch vorne ??

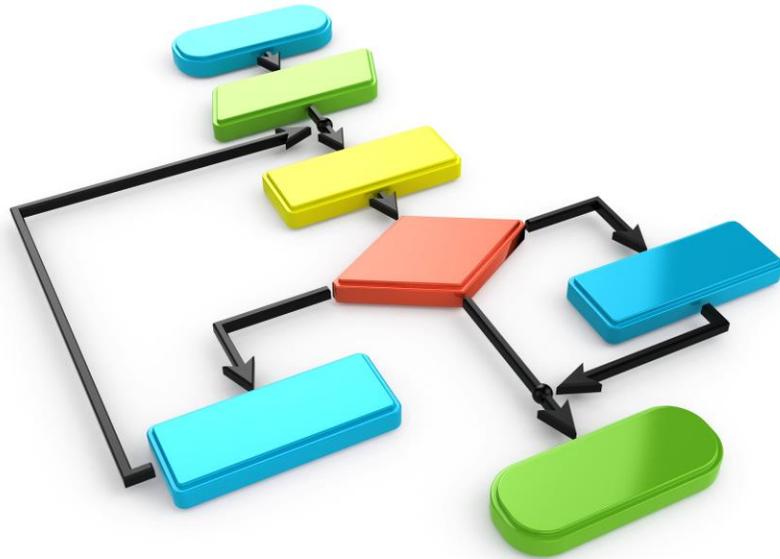
Alte Systeme

... in neuen Leitstellen



Das passt nicht zusammen ...

... in einer zeitgemäßen Gesundheitsleitstelle



NEUES BERUFSBILD

LEITSTELLENDISPONENT / LEITSTELLENDISPONENTIN IN BAYERN – EIN WEG FÜR DIE ZUKUNFT

Bayern beschließt neue Wege in der Hochschulgewinnung für die hochqualifizierten und in den integrierten Leitstellen durch die Einführung eines neuen Berufsbildes den „Leitstellen-disponenten“ bzw. die „Leitstellen-disponentinnen“. Diese Maßnahme soll dem steigenden Fachkräftemangel in den beiden Bereichen entgegenwirken.

Praktische Ausbildungs- abschnitte in der neuem Leitstelle sowie Praktika im Rettungsdienst, der Feuer-wehr, Kliniken und einer Polizeieinsatzzentrale sowie der Katastrophenschutz des Landes Bayern, vermitteln die für diese wichtigen Positionen notwendigen Fähigkeiten und werden durch die Ausbildung ab-

Warum ein neues Berufsbild?

In Bayern sind derzeit rund 1.200 Disponentinnen und Disponenten tätig, von denen etwa 300 in feuerwehrtechnischen Dienst versetzen sind. Traditionell werden diese Funktionen mit erfahrenen Einsatzleitern besetzt, die eine mehrjährige modulare Qualifizierung in Feuerwehr- oder Rettungs-dienst und abschließend den Disponenten-beruf in der integrierten Leitstelle (ILL) der Staatlichen Feuerwehrschule Garmisch-Partenkirchen (SFW) durchlaufen. Diese Fortbildungsmethode stellt jedoch zunehmend an ihre Grenzen.

Durch die gestiegene Beförderung und Ausbildung jünger Menschen für diese Position, ohne vorher eine Ausbildung und Berufserfahrung im Bereich Feuerwehr oder Rettungsdienst erwerben zu müssen, wird ein Berufsbild geschaffen, das auch Personen ansprechen kann, deren beruflicher Fokus nicht bei der Arbeit an Feuerwehren oder Rettungsdienst „auf der Straße“ und „am Notrufcenter“ liegt.

Struktur der neuen Ausbildung

Die nach auszubildenden Leitstellenbetreiber über zwei Ausbildungsphasen zur Beförderung 1. Leitstellenbetreiber erhalten für die Beförderung Ausbildung im Ausbildungsberuf 2. nach Tätigkeitsfeld 3. die Ausbildung mit besonderen Prüfung als „Staatlich geprüfter“ Disponentin/Disponenten umfasst eine umfassende Qualifizierung, die den Ausbildungsberuf in der integrierten Leitstelle (ILL) der Staatlichen Feuerwehrschule Garmisch-Partenkirchen (SFW) durchlaufen. Diese Fortbildungsmethode stellt jedoch zunehmend an ihre Grenzen.

2. Dienstleistungsstellen erhalten keinen Bescheid in ein öffentlich-rechtliches Ausbildungsstellen „arbeiten“, sondern sind sie nicht keine Beamten, haben aber darüber Rechte und Pflichten. Die zweijährige Ausbildung endet mit dem Abschluss als „Staatlich geprüfter“ Berufsaussenseiter einer integrierten Leitstelle“. Es folgt im dritten Jahr die engelebe Ausbildungsphase als Beamter.

Für die Mittlere Reife. Weil bei Hilfesuchen auch fremdsprachige Fertigkeiten zu betonen sind, sind gute Englischkenntnisse Voraussetzung.

Für fortgeschrittene Auszubildende ist der Ausbildungsbeginn aufgrund der Verknüpfung von schulischer Ausbildung mit einer Berufung erst ab Vollendung des 18. Lebensjahres möglich. Dienstleistungsstellen und Dienstleistungen in ihrem öffentlich-rechtlichen Ausbildungsberuf: dürfen dagegen bereits mit Vollendung des 17. Lebensjahres die Ausbildung beginnen. Die Festlegung einer Altersgrenze wird hier erforderlich, weil in den Praktika im Rettungsdienst und in Kliniken entsprechende Vorgaben gelten.

Ausbildungsstellen

Im ersten Jahr in dem die Ausbildung durchgeführt wird, betriebe diese noch nicht alle Leitstellen und Berufsaussenseiter in Bayern an. Auch müssen erst die Informations-



Zum Thema Leitstellenqualifikation in NRW:

Zum Thema Leitstellenqualifikation in NRW:

- h Die Disponenten der Leitstellen im Rettungsdienst
- g haben eine zentrale Rolle bei der Alarmierung des
- l geeigneten Einsatzmittels (KTW, RTW, Notarzt).
- s Daher ist neben einer strukturierten und
- c standardisierten Notrufabfrage für die Disponenten
- je die höchste Qualifikation (vormals Rettungsassistent –
- 7 jetzt Notfallsanitäter) für das nicht-ärztliche Personal
- zu fordern.





„§ 133a

Gesundheitsleitsystem

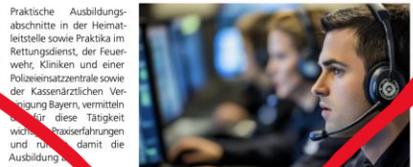
(1) Die Träger der Rettungsleitstellen und die Kassenärztlichen Vereinigungen als Träger der Akutleitstelle, die eine Kooperation nach Absatz 2 eingehen, arbeiten im Rahmen einer digitalen Vernetzung der Leitstellen verbindlich zusammen und bilden ein Gesundheitsleitsystem. Darüber hinaus sind weitere Formen der Zusammenarbeit bis hin zur gemeinsamen Trägerschaft im Einvernehmen der Kooperationspartner möglich. Das Gesundheitsleitsystem vermittelt Hilfesuchenden, die sich entweder an die Akutleitstelle oder an die Rettungsleitstelle wenden, die erforderliche medizinische Versorgung. Die weiteren Aufgaben der Kooperationspartner bleiben unberührt.

(2) Auf Antrag eines Trägers einer Rettungsleitstelle ist die zuständige Kassenärztliche Vereinigung zur Kooperation nach Absatz 1 Satz 1 verpflichtet. Voraussetzung für die Kooperation ist, dass die Rettungsleitstelle über eine digitale standardisierte Notrufabfrage verfügt. Die Verfahren der Notrufabfrage der Rettungsleitstelle und das bundesweit einheitliche standardisierte Ersteinschätzungsverfahren der Kassen-

NEUES BERUFSBILD

LEITSTELLENDISPONENT / LEITSTELLENDISPONENTIN IN BAYERN – EIN WEG FÜR DIE ZUKUNFT

Bayern bereitet neue Wege in der Berufswelt auf. Die Ausbildung für die Berufsfeuerwehr und in den Integrierten Leitstellen sowie die Einführung eines neuen Berufsbildes: der „Leitstellendisponenten“ bzw. der „Leitstellendisponentinnen“. Diese Maßnahme soll den steigenden Fachkräftemangel in den beiden Bereichen entgegenwirken.



Warum ein neues Berufsbild?

In Bayern sind derzeit rund 1.200 Disponentinnen und Disponenten tätig, von denen etwa 300 im Feuerwehrtechnischen Dienst verbeamtet sind. Traditionell werden diese Positionen mit erfahrenen Einsatzkräften besetzt, die eine mehrmonatige modulare Qualifizierung in Feuerwehr und oder Rettungsdienst und abschließend den Disponentenlehrgang in der Integrierten Lehrleitstelle (ILLS) der Staatlichen Feuerwehrschule Gentsried durchlaufen. Diese Personalgewinnungsmethode stößt jedoch zunehmend an ihre Grenzen.

Durch die gezielte Rekrutierung und Ausbildung junger Menschen für diese Position, ohne vorher eine Ausbildung und Berufserfahrung im Bereich Feuerwehr oder Rettungsdienst vorweisen zu müssen, wird ein Berufsbild geschaffen, das auch Personen ansprechen kann, deren beruflicher Fokus nicht bei der Arbeit von Feuerwehr oder Rettungsdienst auf der Straße und „am Patienten“ liegt.

Struktur der neuen Ausbildung

Die Ausbildung wird erstmalig zum Schuljahresbeginn im September 2025 an der in Gründung befindlichen Berufsfachschule für Leitstellendisponenten in München erfolgen.

Der Unterricht an der Berufsfachschule umfasst bis 18 Wochen pro Schuljahr und vermittelt grundlegendes Wissen in den Bereichen Recht, Informationstechnik, Kommunikation und Gesprächsführung, Rettungsmedizin sowie Feuerwehrtaktik. Der Schwerpunkt des Unterrichts liegt auf den Tätigkeiten und Abläufen in der Leitstelle. Diese sowohl theoretischen als auch fachpraktischen Inhalte werden neben der Berufsfachschule auch in der ILLS vermittelt, die als „externes Klassenzimmer“ fungiert.

Je nach ausbildendem Leitstellenbetreiber stehen zwei Ausbildungswege zur Verfügung:

1. Tarifbeschäftigte erhalten bis zu dreijährige Ausbildung eines Ausbildungsberufes (z.B. nach TVA00 u.ä.). Sie schließen mit bestandenem Prüfung als „Staatlich geprüfte/r Disponent/in“ einer Integrierten Leitstelle* ab. Diese umfassende Qualifizierung bereitet die Auszubildenden intensiv auf die vielfältigen Aufgaben einer Integrierten Leitstelle vor und qualifiziert sie mit bestandenem Abschlussprüfung als Vollspontanen*innen in einer ILLS.

2. Dienstvertragsangehörige erhalten keinen Ausbildungsvertrag, sondern werden durch Beschäftigung in ein öffentlich-rechtliches Beschäftigungsverhältnis „einerufen“. Formal sind sie noch keine Beamten, haben aber dieselben Rechte und Pflichten. Die zweijährige Ausbildung endet mit dem Abschluss als „Staatlich geprüfte/r Betriebsassistent*in“ einer Integrierten Leitstelle*. Es folgt im dritten Jahr der einjährige Vorbereitungsdienst als Beamter oder Beamtin auf Widerruf, mit der abschließenden Laufbahnprüfung zum Brandmeister oder zur Brandmeisterin einer Berufsfeuerwehr. Die Absolventinnen und Absolventen sind nach ihrer Ausbildung in der Lage, Notrufe anzunehmen und in rückwärtigen Bereichen (z.B. Datenversorgung oder Qualitätsmanagement) einer Leitstelle zu arbeiten. Ziel bleibt die Weiterqualifizierung zur Vollspontanen bzw. zum Vollspontanen über die bisherigen modularen Ausbildungselemente.

Zugangsvoraussetzungen

Voraussetzung für die Ausbildung zur Leitstellendisponentin oder zum Leitstellendisponenten ist der Mittlere Schulabschluss

(früher Mittlere Reife) und bei Hilfesuchenden auch fremdsprachliche Beteiligte zu betreuen sind, sind gute Englischkenntnisse vorauszusetzen.

Die anfangs gestellte Auszubildende ist der Ausbildungsbeginn aufgrund der Verknüpfung von schulischer Ausbildung mit einer Bezahlung erst ab Vollendung des 18. Lebensjahres möglich. Dienstvertragsangehörige Dienstvertragsangehörige in ihrem öffentlich-rechtlichen Beschäftigungsverhältnis dürfen dagegen bereits mit Vollendung des 17. Lebensjahres die Ausbildung beginnen. Die Festlegung einer Altersgrenze war hier erforderlich, weil in den Praktika im Rettungsdienst oft in Kliniken entsprechende Vorgaben gelten.

Ausbildungsstellen

Im ersten Jahr, in dem die Ausbildung durchgeführt wird, bieten die noch nicht alle Leitstellen und Berufsfeuerwehren in Bayern an. Auch müssen erst die Informationsangebote im Internet geschaffen werden, um die Ausbildungsmöglichkeit dort zu bewerben und darüber informieren zu können. Ein Interesse an der Ausbildung wird gebildet sich bei der nächstliegenden Leitstelle oder Berufsfeuerwehr zu erkundigen, ob oder wann diese angeboten wird.

Autoren:
Kevin Helzner, Brandoberinspektor
Branddirektion München
Sebastian Loher, Dipl.-Ing (FH), Brandamtsrat
Branddirektion München
Foto: Symbolbild



Mit dem Gutachten zur Lösung

Göttingen oder Osterode? Wettrennen um die Leitstelle

Standortfrage ?

... für die Groß-Leitstelle unter Beteiligung der Polizei ... werden. Als Standorte für eine Leitstelle für Feuerwehr und Rettungsdienste sind Göttingen und Osterode im Gespräch. Deshalb hat der Landkreis ein Gutachten in Auftrag gegeben.

Zu schnell & geblitzt?

Wo ist die Leitstelle?



Göttingen, also für das Gebiet der heutigen Landkreise Göttingen und Osterode, durchspielen. Hintergrund ist die Fusion der beiden Landkreise im Jahr 2016. „Aus unserer Sicht ist das Rennen um

Wer hat das größte Gebäude?

Blick in die bestehende Göttinger Leitstelle. Sie ist auf dem Gelände der Berufsfeuerwehr
Archivfoto: nh

Göttingen. Der Teil des Gutachtens, der sich mit der Leitstelle in Osterode befasst, zählt der Landkreis Göttingen allein. Das Gutachten soll voraussichtlich im Herbst vorliegen. Folgende Varianten sind derzeit nach HNA-Recherchen denkbar:

- Neubau einer Leitstelle in Osterode.
- Erweiterung/Umgestaltung der bestehenden Leitstelle in Göttingen.
- Einrichtung einer Leitstelle auf dem Gelände der Berufsfeuerwehr Göttingen.
- Einrichtung einer Leitstelle auf dem Gelände der Berufsfeuerwehr der Breslauer Straße.
- Neubau einer Leitstelle auf dem Gelände einer künftigen Feuerwache in Gronne.
- Zwei Leitstellen – eine in Göttingen, eine in Osterode.
- Erweiterung der bestehenden Leitstelle in Osterode.

Die Stadt am Fuße des Harzes wurde kurz nach dem Aus für die Groß-Leitstelle mit dem Hinweis ins Gespräch gebracht, dass dort eine ganz moderne Leitstelle bereits existiert. Deshalb müsse auch Osterode als Standort für eine Leitstelle des künftigen Großkreises geprüft werden.



Leitstelle in der Cloud statt Standortdiskussionen Home-Office und Attraktivierung für Personal





Christof Constantin Chwojka
costa@chwojka.com +43 664 2627280



**BJÖRN STEIGER
STIFTUNG**