



► Nr. VO/2020/09608
öffentlich

Lübeck, 15.12.2020

**Vorlage
-öffentlich-**

Verantwortliche Bereiche:
3.370 - Feuerwehr

Bearbeitung: Rüdiger Lüdtkke (E-Mail: ruediger.luedtke@luebeck.de Telefon: 122-3710)

**Gutachten zur Bemessung des Personalbedarfs der Integrierten
Leitstelle der Feuerwehr Lübeck**

Beratungsfolge:

Datum	Gremium	Status	Zuständigkeit
26.04.2021	Senat	Nichtöffentlich	zur Senatsberatung
11.05.2021	Ausschuss für Umwelt, Sicherheit und Ordnung	Öffentlich	zur Vorberatung
18.05.2021	Hauptausschuss	Öffentlich	zur Vorberatung
20.05.2021	Bürgerschaft der Hansestadt Lübeck	Öffentlich	zur Entscheidung

Beschlussvorschlag:

- Das Gutachten „Organisationsberatung zur Bemessung des Personalbedarfs der Integrierten Leitstelle Lübeck“ der Luelf & Rinke Sicherheitsberatung GmbH vom 21.07.2020 (Anlage 2) wird zur Kenntnis genommen.
- Auf Grundlage der empfohlenen Sollbesetzung der Integrierten Leitstelle Lübeck (ILS) sind die nachfolgenden Planstellenneuschaffungen ins nächst erreichbare Stellenplanverfahren einzubringen:
1 Planstelle für Schichtführung, 3 Planstellen für Disposition, 1 Planstelle für Qualitätsmanagement, 1 Planstelle für Aus- und Fortbildung (Ausbilder:in), 2 Planstellen für Weiterqualifizierung von Leitstellendisponent:innen (Auszubildende).

Verfahren:

Bereiche/Projektgruppen	Ergebnis
1.201 – Haushalt und Steuerung	Zustimmung

Beteiligung von Kindern und Jugendlichen gem. § 47 f GO ist erfolgt:

Ja
 Nein-

Begründung:

Spezielle Belange von Kindern und Jugendlichen werden nicht berührt.

Die Maßnahme ist:

neu
 freiwillig

<input checked="" type="checkbox"/>	vorgeschrieben durch: § 17 Abs. 3 Schleswig-Holsteinisches Rettungsdienstgesetz (SHRDG); § 3 Abs. 1 Nr. 3 des Gesetzes über den Brandschutz und die Hilfeleistungen der Feuerwehren (BrSchG)
-------------------------------------	---

Finanzielle Auswirkungen:

<input checked="" type="checkbox"/>	Ja (Anlage 1)
<input type="checkbox"/>	Nein

Auswirkung auf den Klimaschutz:

<input checked="" type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	Ja – Begründung:

Begründung der Nichtöffentlichkeit
gem. § 35 GO:

Begründung:

In § 17 Abs. 3 des Schleswig-Holsteinischen Rettungsdienstgesetzes (SHRDG) ist geregelt, dass die personelle Besetzung der Rettungsleitstelle in der Weise zu erfolgen hat, dass die Annahme und Bearbeitung von Notrufen sowie die Anleitung von Anrufern in lebensrettenden Maßnahmen in einer angemessenen, landesweit einheitlichen Reaktionszeit und Risikoabdeckung gewährleistet ist. Nach § 3 Abs. 1 Nr. 3 und Abs. 4 des Gesetzes über den Brandschutz und die Hilfeleistungen der Feuerwehren (BrSchG) haben die Kreise und die kreisfreien Städte eine ständig mit entsprechend geschultem Personal besetzte Feuerwehreinsatzleitstelle einzurichten und zu unterhalten, die Notrufe annimmt und an die zuständige Feuerwehr weiterleitet. Diese kann zusammen mit der Rettungsleitstelle betrieben werden.

Zur Klärung der Fragestellung, ob die Rettungsleitstellen in Schleswig-Holstein die o. a. rechtlichen Vorgaben tatsächlich erfüllen, hat die Luelf & Rinke Sicherheitsberatung im Auftrag der Kreise und kreisfreien Städte als Rettungsdienstträger in SH und in Abstimmung mit den Krankenkassen und –verbänden (KKV) als Kostenträger des Rettungsdienstes, eine Personalbemessung für die Rettungsleitstellen vorgenommen. Das Gutachten für die HL vom 21.07.2020 ist dieser Vorlage als Anlage 2 beigelegt. Es aktualisiert die zuletzt im Jahr 2015 vorgenommene gutachterliche Personalbemessung für die Rettungsleitstelle Lübeck. Die Kosten für die Erstellung des Gutachtens sind von den KKV als Kosten des Rettungsdienstes anerkannt und werden über die Rettungsdienstentgelte refinanziert.

Mit dem Gutachten wird neben einer Aktualisierung des Stellenbedarfs für die Disposition erstmalig auch der Stellenbedarf für ein in Schleswig-Holstein neu geregeltes Qualitätsmanagement in der ILS aufgezeigt und der Stellenbedarf für die schleswig-holsteinische Neuregelung zur Aus- und Fortbildung der Leitstellen-Disponent:innen berücksichtigt.

Im Einzelnen kommt das Gutachten zum Ergebnis, dass für den geordneten und sicheren Regelbetrieb der ILS rechnerisch insgesamt 38,85 Vollzeit-Planstellen erforderlich sind (S. 20 des Gutachtens). Der aktuelle Stellenplan enthält für die ILS 31 Planstellen, die sich wie folgt verteilen: 2 Stellen für administrativ strategische Leitung, 4 Stellen für IT-Systemadministration, 6 Stellen für Schichtführung und 19 Stellen für Disposition. Gegenüber der aktuellen Planstellenausstattung der ILS sieht das Gutachten folgenden personell umsetzbaren Mehrbedarf vor:

1 Stelle für Schichtführung – A 9 LG 1.2 + Zulage und 3 Stellen für Disposition – A 9 LG 1.2: (zusammen rechnerisch 4,27 Vollzeitäquivalente – VZÄ)

Dieser Mehrbedarf entsteht überwiegend aufgrund der Ausweitung der Einsatzleitplätze (ELP), insbesondere infolge zusätzlicher Anforderungen zur Sonderlagenfähigkeit, und geringfügiger Anpassungen des Personalfaktors (S. 7 des Gutachtens).

1 Stelle für Qualitätsmanagement – EG 11 (rechnerisch 0,8 VZÄ)

Für das Qualitätsmanagement der ILS ist bisher keine Planstelle vorhanden. Gestiegene Anforderungen an die Qualitätssicherung und das Qualitätsmanagement führten zu einer Novellierung des SHRDG, verbunden mit einer erstmaligen verpflichtenden Vorgabe für Qualitätsmanagement in den Leitstellen. Die wesentlichen Arbeitsinhalte dieser Stelle sind auf den Seiten 90 und 91 des Gutachtens dargestellt.

1 Stelle für Aus- und Fortbildung (Ausbilder:in) – A 11 und 2 Stellen für die Ausbildung neuer Disponent:innen (Auszubildende) – A 8 (rechnerisch 2,1 VZÄ)

Für die Aus- und Fortbildung des Leitstellenpersonals sind bisher keine Planstellen vorhanden. Der Bedarf an diesen Stellenneuschaffungen ergibt sich aus dem „Rahmenkonzept für die modulare Weiterqualifizierung von Leitstellendisponent:innen in Schleswig-Holstein“ in Verbindung mit § 17 Abs. 3 SHRDG. In § 17 ist geregelt: „Die für die Aufgaben der Rettungsleitstelle eingesetzten Personen müssen entweder Absolventinnen oder Absolventen einer anerkannten Leitstellenausbildung oder mindestens Rettungssanitäterinnen oder Rettungssanitäter mit Einsatzerfahrung gemäß § 2 Abs. 7 einschließlich einer der Leitstellenausbildung vergleichbaren zusätzlichen Qualifikation sein. Die Rettungsdienstträger legen die der anerkannten Leitstellenausbildung vergleichbare zusätzliche Qualifikation nach Satz 2 landesweit einheitlich fest.“ Die wesentlichen Arbeitsinhalte der Stelle „Ausbilder:in“ sind auf den Seiten 92 und 93 des Gutachtens dargestellt. Zum Bedarf von Stellen für „Auszubildende“ sind Anmerkungen auf den Seiten 108 und 109 des Gutachtens enthalten.

Die Kosten der ILS, und damit auch diese Personalkosten, werden ab dem Jahr 2021 zu 60 % als Kosten des Rettungsdienstes anerkannt und über die Entgelte für den Rettungsdienst durch die KKV refinanziert. Bis einschließlich 2020 betrug die Refinanzierung der Leitstellenkosten 50 %. Die o. a. Stellenneuschaffungen lösen einen jährlichen Personalkostenzuwachs in Höhe von ca. 580.440 € aus. Aufgrund der Refinanzierung von 60 % durch die KKV sind von der HL lediglich die verbleibenden **232.176 €** (40 %) als Personalkosten außerhalb des Rettungsdienstes zu tragen. Die Anhebung des refinanzierten Anteils der Leitstellenkosten ab 2021 von 50 % auf 60 % wirkt sich nicht nur auf die neu zu schaffenden Planstellen aus, sondern bedeutet auch eine höhere Refinanzierung der Personalkosten des bisherigen Bestandspersonals der ILS von rechnerisch **228.304 €** jährlich. Im Vergleich der Haushaltsjahre 2020 und 2021 können die o. a. 8 Planstellen für die ILS somit quasi budgetneutral geschaffen werden. Die Personalkosten für die gesamte ILS betragen ohne Stellenneuschaffungen bei einer 50 %-igen Refinanzierung **1.141.520 €**. Inkl. der Stellenneuschaffungen und einer Refinanzierung von 60 % betragen sie **1.145.392 €** (vgl. Anlage 1). Zugunsten einer übersichtlicheren Darstellung der budgetneutralen Stellenneuschaffungen wurde das sonst übliche Format „finanzielle Auswirkungen“ durch die Gegenüberstellung in Anlage 1 ersetzt.

Anlagen:

Anlage 1: Finanzielle Auswirkungen

Anlage 2: Gutachten „Organisationsberatung zur Bemessung des Personalbedarfs der Integrierten Leitstelle Lübeck“

Senator Ludger Hinsen

Finanzielle Aufwirkungen**Personalkosten ILS anhand Personalkosten-Durchschnittswerte des POS für 2022****Betrachtung der Ist-Situation ohne neu zu schaffender Planstellen und HL Anteil von 50 %.**

Funktion	Bewertung	Pers. Kost. Durchschn.	Anzahl IST	Ist-Kosten ohne Stellen-Neuschaffg.	HL Anteil: davon 50 %
admin.-strat. Leitung	A 12	81.850 €	2	163.700 €	81.850 €
IT - Systemadministration	EG 9b	67.480 €	3	202.440 €	101.220 €
IT - Systemadministration	EG 10	73.900 €	1	73.900 €	36.950 €
Aus- u. Fortbildung (Ausbilder:in)	A 9 (Zulage)	73.720 €	0	0 €	0 €
Qualitätsmanagement	EG 11	80.860 €	0	0 €	0 €
Schichtführer:in	A 9 (Zulage)	73.720 €	6	442.320 €	221.160 €
Disposition	A 9	73.720 €	19	1.400.680 €	700.340 €
Auszubildende (Weiterqualifizierung)	A 8	65.490 €	0	0 €	0 €
Summe			31	2.283.040 €	1.141.520 €

Betrachtung der Soll-Situation inkl. neu zu schaffender Planstellen und HL Anteil von 40 %.

Funktion	Bewertung	Pers. Kost. Durchschn.	Anzahl SOLL	Soll-Kosten inkl. Stellen-Neuschaffg.	HL Anteil: davon 40 %
admin.-strat. Leitung	A 12	81.850 €	2	163.700 €	65.480 €
IT - Systemadministration	EG 9b	67.480 €	3	202.440 €	80.976 €
IT - Systemadministration	EG 10	73.900 €	1	73.900 €	29.560 €
Aus- u. Fortbildung (Ausbilder:in)	A 11	73.410 €	1	73.410 €	29.364 €
Qualitätsmanagement	EG 11	80.860 €	1	80.860 €	32.344 €
Schichtführer:in	A 9 (Zulage)	73.720 €	7	516.040 €	206.416 €
Disposition	A 9	73.720 €	22	1.621.840 €	648.736 €
Auszubildende (Weiterqualifizierung)	A 8	65.490 €	2	130.980 €	52.392 €
Summe			39	2.863.170 €	1.145.268 €

Für die Besoldungsgruppen A 9 und A 9 + Zulage wurden identische Personalkosten-Durchschnittswerte berücksichtigt, da ein gesonderter Durchschnittswert für die Besoldungsgruppe A 9 + Zulage nicht existiert.

Anlage 2 zur Vorlage VO/2020/09608

Organisationsberatung zur Bemessung des Personalbedarfs der Integrierten Leitstelle Lübeck

Stand: 21.07.2020

Vertraulich! Nur zur persönlichen bzw. bestimmungsgemäßen Verwendung!

Kapitel 0 „Managementfassung“	4
0.1 Ausgangssituation und Auftrag	6
0.2 Extrakt der wesentlichen Ergebnisse	7
0.3 Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse	9
Kapitel 1 „Ausgangssituation und Auftrag“	22
Kapitel 2 „Darstellung des IST-Zustandes“	33
2.1 Übersicht Gebietskörperschaft und Strukturen der Gefahrenabwehr	35
2.2 Organisationsstruktur der Leitstelle	38
2.3 Besetzung der Einsatzleitplätze	41
2.4 Personalausstattung und Personalwirtschaft	46
Kapitel 3 „Bemessung des Dispositionsbetriebs“	48
3.1 Datengrundlage und allgemeine Analyse	50
3.2 Risikoabhängige Bemessung der Funktionsbesetzung	58
3.3 Frequenzabhängige Bemessung der Funktionsbesetzung	63
3.4 Zusammenführung der Bemessungsergebnisse	68
3.5 Sonderlagenfähigkeit und fortlaufender sekundärer Personalbedarf	71
3.6 Zusammenfassung	78

Kapitel 4 „Aufgabenwahrnehmung im rückwärtigen Bereich“	82
4.1 Erläuterungen zur Methodik / Vorbemerkung	84
4.2 Personalbedarf „IT“ (Systemadministration und Datenversorgung)	86
4.3 Personalbedarf Qualitätsmanagement	90
4.4 Personalbedarf Aus- und Fortbildung	92
4.5 Personalbedarf Leitung	94
4.6 Zusammenfassung	97
Kapitel 5 „Personalwirtschaft“	98
5.1 Ermittlung der Nettojahresleistungsstunden im Dispositionsbetrieb	100
5.2 Resultierender Personalbedarf im Dispositionsbetrieb	106
5.3 Personalbedarf „Auszubildende“	108
5.4 Zusammenfassung	110
Kapitel 6 „Prognose der Entwicklung des Personalbedarfs“	112
6.1 Entwicklung des Telefonie- und Einsatzaufkommens	114
6.2 Methodik der prospektiven Abschätzung	119
6.3 Prospektiver Besetzungsbedarf auf Basis linearer Entwicklung	122
6.4 Prospektiver Besetzungsbedarf unter Berücksichtigung möglicher Einflussfaktoren	127
Kapitel 7 „Anlagen“	130
Kontaktdaten LUELFL & RINKE Sicherheitsberatung GmbH	158

Kapitel 0: Managementfassung	4
Kapitel 1: Ausgangssituation und Auftrag	22
Kapitel 2: Darstellung des IST-Zustandes	33
Kapitel 3: Bemessung des Dispositionsbetriebs	48
Kapitel 4: Aufgabenwahrnehmung im rückwärtigen Bereich	82
Kapitel 5: Personalwirtschaft	98
Kapitel 6: Prognose der Entwicklung des Personalbedarfs	112
Kapitel 7: Anlagen	130

Einleitung

Im Folgenden sind die Ergebnisse der Organisationsuntersuchung in einer „Managementfassung“ zusammenfassend dargestellt.

Das Kapitel gliedert sich in die folgenden Abschnitte:

- 0.1 Ausgangssituation und Auftrag
- 0.2 Extrakt der wesentlichen Ergebnisse
- 0.3 Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse

Ausgangssituation und Auftrag

Die LUELF & RINKE Sicherheitsberatung wurde beauftragt, eine Organisationsuntersuchung zur Personalbemessung der nicht-polizeilichen Leitstellen im Land Schleswig-Holstein durchzuführen.

Hierfür wurde auf Landesebene eine Lenkungsgruppe mit Vertretern der Leitstellen, dem schleswig-holsteinischen Landkreistag, den Spitzenverbänden der Krankenkassen und LUELF & RINKE eingerichtet. Auf Ebene einer jeden Leitstelle wurde eine Projektgruppe mit Vertretern der Leitstelle und LUELF & RINKE eingerichtet.

Im Rahmen der Untersuchung wurden die Aufbau- und Ablauforganisation sowie die Personalbedarfe der Leitstelle untersucht, die sich aus dem Regelbetrieb, dem Bedarf in Sonderlagen sowie den rückwärtigen Aufgaben ergeben.

Zudem wurden - sofern personalbedarfsrelevant - Dienstmodelle für den Schichtbetrieb sowie die Aufbauorganisation und Führungsstruktur in den Leitstellen betrachtet.

Die folgenden Themenkomplexe wurden schwerpunktmäßig untersucht:

- bedarfsgerechte Besetzung der Einsatzleitplätze für den Alltags- und Sonderbedarf
- Bemessung des Personalbedarfs im rückwärtigen Bereich

Aufbauend auf den Ergebnissen der Bewertung des IST-Zustandes wurden – unter Beachtung absehbarer künftiger Anforderungen – Handlungsempfehlungen zur Weiterentwicklung der Personalausstattung der Leitstelle erarbeitet.

Die im vorliegenden Dokument enthaltenen Aussagen und Empfehlungen entsprechen Erfahrungswerten bzw. Best-Practice-Beispielen aus unserer Beratungspraxis. Eine konkrete Prüfung rechtlicher Einzelfälle in jedem Einzelfall ist uns auf Basis des § 2 Abs. 1 RDG (Rechtsdienstleistungsgesetz) nicht erlaubt.

Obwohl aus Gründen der Lesbarkeit im Text die männliche Form gewählt wurde, beziehen sich die Angaben stets auf Angehörige aller Geschlechter.

Extrakt der wesentlichen Ergebnisse

Kurzübersicht

Die Integrierte Leitstelle Lübeck (ILS) koordiniert als Zentrum der nichtpolizeilichen Gefahrenabwehr die Hilfeersuchen der Bevölkerung für die Bereiche Feuerwehr, medizinischer Rettungsdienst und den Krankentransport. Sie versorgt über 217.000 Einwohner auf über 214 km² Fläche. Das Einsatzgebiet ist geprägt von vielfältigen zusätzlichen Gefahrenpotenzialen, die sich aus der verkehrlichen Infrastruktur, Sonderobjekten sowie einer Vielzahl (regelmäßiger) Sonderveranstaltungen ergeben.

Bemessungsergebnis Disposition

Auf Basis der Erkenntnisse der vorliegenden Personalbemessung ist für den Bereich der Disposition inklusive einer Bereitschaftsfunktion künftig eine Personalausstattung von 29 VZÄ erforderlich. Dies entspricht auf Basis des bisherigen Stellenplans einem Mehrbedarf von 4,27 VZÄ.

Der Mehrbedarf entsteht überwiegend aufgrund der Ausweitung der ELP-Besetzung und geringfügiger Anpassung des Personalfaktors.

Die resultierende Steigerung des Besetzungsumfangs der Einsatzleitplätze ist insbesondere auf zusätzliche Anforderungen zur Sonderlagenfähigkeit zurückzuführen.

Extrakt der wesentlichen Ergebnisse (Forts.)

Bemessungsergebnis „rückwärtige Aufgaben“

Im rückwärtigen Aufgabenbereich steigt der Personalbedarf von heute 5,7 auf zukünftig 7,85 Vollzeitäquivalente. Darüber hinaus sind 2 Stellen für Auszubildende vorzusehen.

Die dargestellten Personalmehrbedarfe sind insbesondere auf folgende Verursachungsbeiträge zurückzuführen:

- ❑ gestiegene Anforderungen an die Qualitätssicherung und das Qualitätsmanagement sowie an die Aus- und Fortbildung der Disponenten

Kurzfasit

Insgesamt steigt der Gesamtpersonalbedarf von heute 30,43 auf zukünftig 38,85 VZÄ. Dies entspricht einer Steigerung um 8,42 VZÄ (rund 28 %).

Die vergleichsweise starken Personalmehrungen sind insbesondere auf den rückwärtigen Aufgabenbereich und hier insbesondere auf die Bereiche Aus- und Fortbildung und Qualitätsmanagement zurückzuführen, für die zu diesem Gutachten erstmalig landesgesetzliche Regelungen bzw. Landeskonzepte vorlagen.

IST-Zustand

Insgesamt werden heute zur Erfüllung der Kernaufgaben im Bereich der Disposition rund 41.081 Jahresbesetzungsstunden erbracht.

Besetzungsart	Besetzungsstunden [IST]			Gesamt [IST]
	Montag- Freitag [250 Tage]	Samstag [52 Tage]	Sonntag / Feiertage [63 Tage]	
operativ-taktische Leitung [abzüglich Dispositionseinsatz]	14,5	14	14	5.235
Disposition	71,5	54,5	49	23.796
Bereitschaftsfunktion	32,5	35,5	33	12.050
GESAMT	118,5	104	96	41.081

0.3 Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse

Personalausstattung im IST-Zustand

Die Personalausstattung der Leitstelle umfasst in Summe 31 VZÄ:

- hiervon liegen 25 VZÄ im Bereich der Disposition
- und 6 VZÄ im rückwärtigen Aufgabenbereich

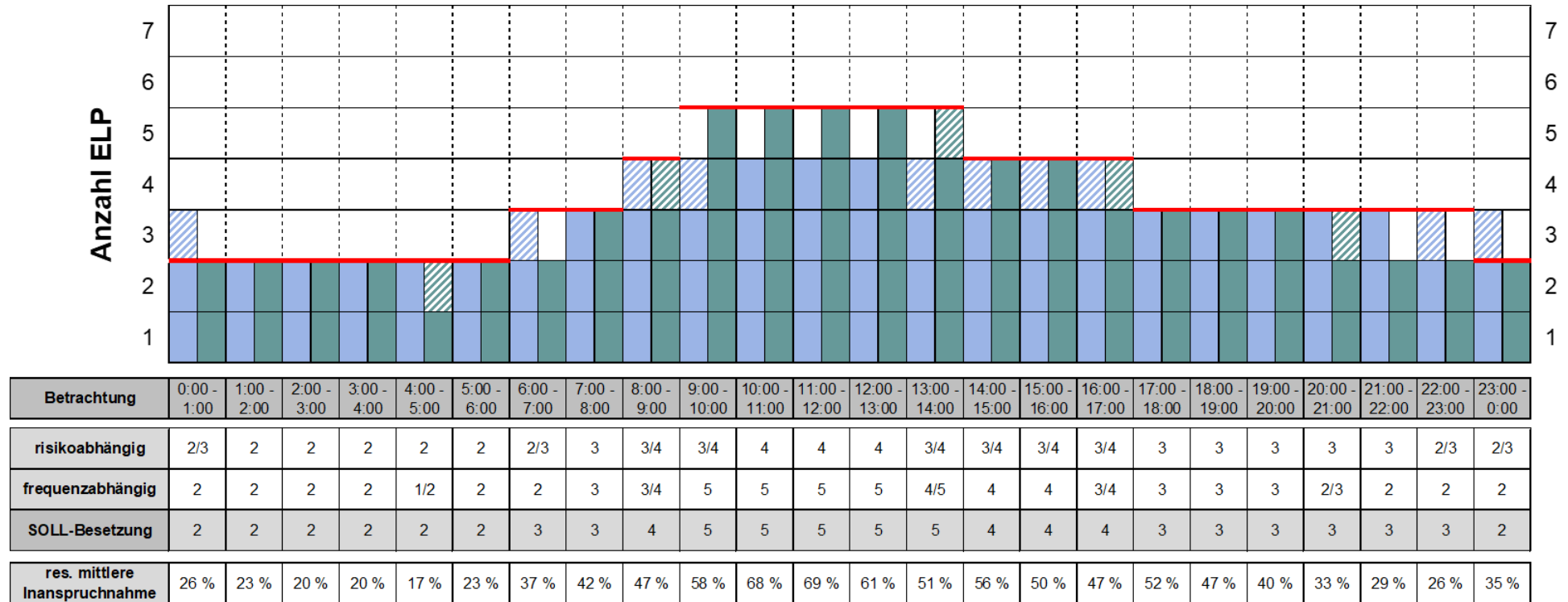
Organisationseinheit	Stellenübersicht IST_Stellenplan	Stellenübersicht nach letztem Gutachten
administrativ-strategische Leitung	2	1,98
IT - Systemadministration	4	3,56
Sonderaufgaben	0	0,16
Aus- und Fortbildung, Qualitätsmanagement	0	0
operativ-taktische Leitung (Schichtführer)	6	6,24
Disposition	19	18,49
GESAMT	31	30,43

Vorgehensweise zur ELP-Bemessung

- ❑ Die Bemessung der bedarfsnotwendigen Einsatzleitplätze unterteilt sich in eine risikoabhängige und eine frequenzabhängige Analyse.
- ❑ In der **risikoabhängigen Bemessung** wird ermittelt, wie viele Einsatzleitplätze besetzt sein müssen, um eine zeitgerechte Annahme gleichzeitiger Anrufe entsprechend des zuvor definierten Versorgungsniveaus gewährleisten zu können (Annahmesicherheit).
- ❑ Dazu wird im Rahmen einer Simulation die theoretische Wartezeit von Anrufen bei verschiedener Anzahl besetzter Einsatzleitplätze ermittelt. Basis hierzu sind die tatsächlichen Telefonate in der Leitstelle im Betrachtungszeitraum mit ihrer jeweiligen Eingangszeit und ihrer Gesprächsdauer. Anschließend erfolgt eine Auswertung der Anzahl nicht innerhalb der definierten Versorgungsniveaus bedienbarer Anrufe in Bezug auf Stundenintervalle und Tagesbereiche (Montag bis Freitag, Samstag, Sonn-/Feiertag).
- ❑ Planungsansatz: 99 % der Telefonate sollen innerhalb des Versorgungsniveaus bedient werden können (Toleranzwert: 1 %-Punkt) → maximal 1 % (Toleranzbereich 2 %) der Anrufe sollen eine längere Wartezeit als das Versorgungsniveau aufweisen.
- ❑ In der **frequenzabhängigen** Bemessung wird ermittelt, wie viele Einsatzbearbeiter in der Leitstelle notwendig sind, um eine Bearbeitung der einsatzbegleitenden Tätigkeiten gewährleisten zu können (Bearbeitungssicherheit).
- ❑ Basis sind hierbei die tageszeitliche Verteilung des tatsächlichen Einsatzgeschehens und die Gesprächsdauern der Telefonate im Betrachtungszeitraum. (Die Einsätze sind zum Zeitpunkt der Alarmierung berücksichtigt.)
- ❑ Die Bearbeitungszeiten in der Leitstelle der einzelnen Einsätze werden differenziert nach der Einsatzart berücksichtigt. Diese wurden durch die projektbegleitende Arbeitsgruppe des Landes Schleswig-Holstein auf der Basis von Realwerten ausgewiesen.
- ❑ Zu diesen Bearbeitungszeiten kommt die Inanspruchnahme der Disponenten durch die geführten Telefonate in der Leitstelle anhand der tatsächlichen Gesprächsdauern in den jeweiligen Stundenintervallen.
- ❑ Zur Bemessung erfolgt eine Analyse der stündlichen Inanspruchnahme der Einsatzbearbeiter in der Leitstelle (durch Einsatzbearbeitung und Telefonate). Im Sinne eines Stresstests wird die stündliche Inanspruchnahme im 95 %-Perzentil für die weitere Bemessung berücksichtigt. (In 95 % der Stundenintervalle war die Inanspruchnahme geringer.)
- ❑ Um eine hinreichend zuverlässige Wahrnehmung der Aufgaben und arbeitsbegleitender Tätigkeiten gewährleisten zu können, wurde eine maximale Auslastung von 90 % angesetzt (Toleranzbereich: 95 %).

Zusammenfassung der Bemessungsergebnisse

Montag bis Freitag

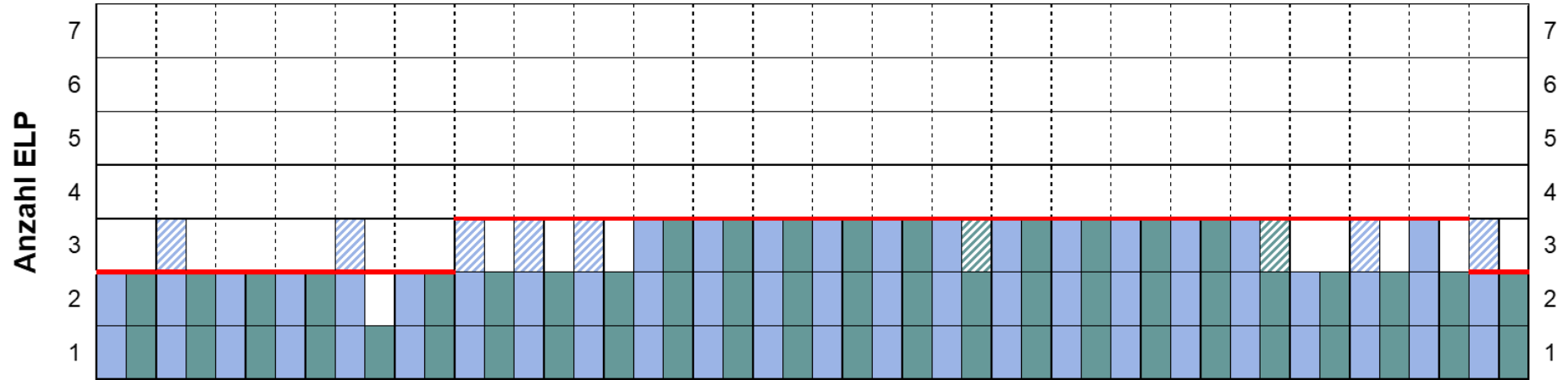


Legende

- risikoabhängig (Toleranzbereich)
- frequenzabhängig (Toleranzbereich)
- risikoabhängig
- frequenzabhängig
- SOLL-Besetzung

Zusammenfassung der Bemessungsergebnisse

Samstag



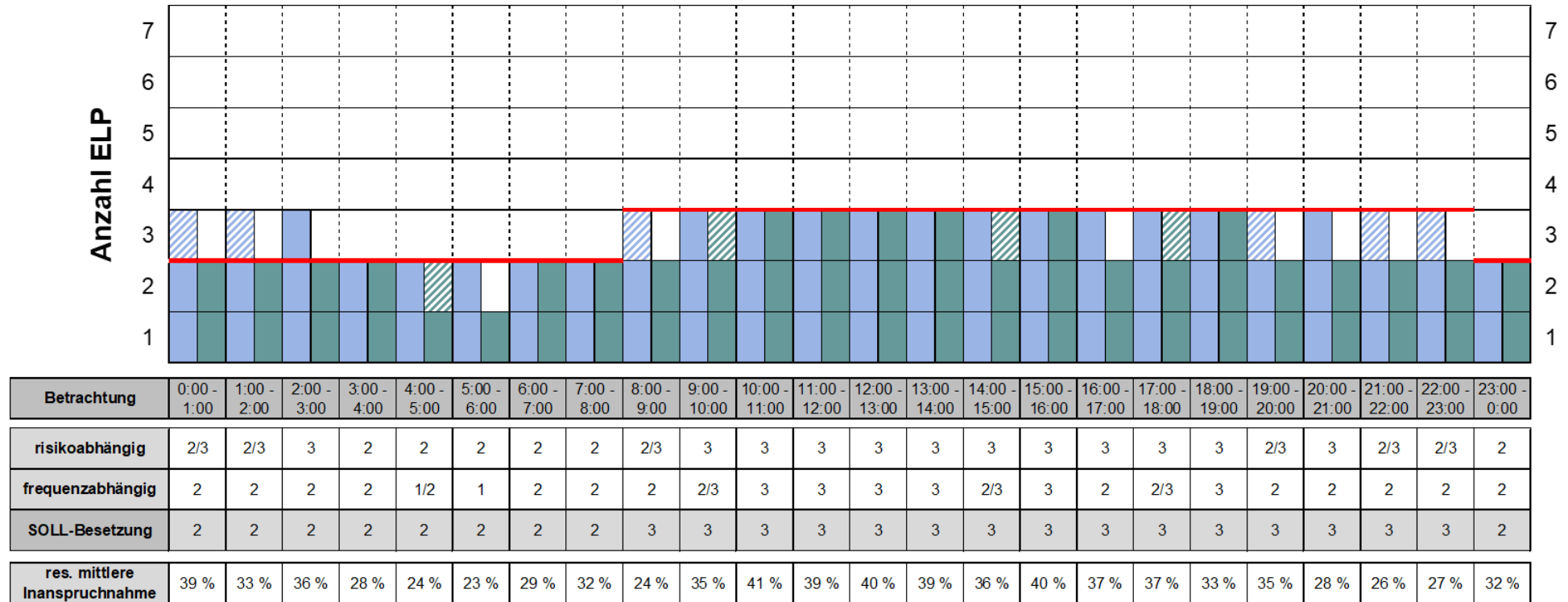
Betrachtung	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 0:00
risikoabhängig	2	2/3	2	2	2/3	2	2/3	2/3	2/3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2/3	3	2/3
frequenzabhängig	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2/3	3	3	3	3	2/3	2	2	2	2
SOLL-Besetzung	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
res. mittlere Inanspruchnahme	34 %	34 %	30 %	29 %	20 %	28 %	35 %	32 %	29 %	46 %	54 %	53 %	52 %	43 %	43 %	43 %	40 %	44 %	44 %	36 %	32 %	31 %	29 %	40 %

Legende

- risikoabhängig (Toleranzbereich)
- frequenzabhängig (Toleranzbereich)
- risikoabhängig
- frequenzabhängig
- SOLL-Besetzung

Zusammenfassung der Bemessungsergebnisse

Sonntag/Feiertag



Legende

- risikoabhängig (Toleranzbereich)
- frequenzabhängig (Toleranzbereich)
- risikoabhängig
- frequenzabhängig
- SOLL-Besetzung

0.3 Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse

Sonderlagenfähigkeit

Ad-hoc-Nachbesetzung

- ❑ Zur Reaktion auf die allgemeinen Standardabweichungen von den ausgewerteten Mittelwerten hinsichtlich des allgemeinen gesetzlichen Sicherstellungsauftrags ist es erforderlich, dass die lagefähige Personalvorhaltung der Leitstelle mit möglichst geringem Vorlauf („ad-hoc“) erhöht werden kann.
- ❑ Die teilweise reduktiv berücksichtigten Toleranzbereiche im Besetzungsmodell und die erhöhten Risiken langfristiger Personalbindung in der Notrufbearbeitung (z. B. bei der Bearbeitung sogenannter „Telefonreanimationen“) unterstreichen diesen Bedarf zusätzlich.
- ❑ Darüber hinaus ist zu beachten, dass komplexe Einzelereignisse (z. B. Busunfall, Brand in komplexem Sonderobjekt) eine Verstärkung verzögerungsfrei ad-hoc erforderlich machen. Dies ergibt sich zum einen aus der Notwendigkeit auf ein erhöhtes Notrufaufkommen zu reagieren. Darüber hinaus sind unmittelbar einsatzkritische Entscheidungen zu treffen, umzusetzen und an die alarmierten Kräfte zu kommunizieren.
- ❑ Im Quervergleich mit anderen Leitstellen vergleichbarer Größe ist es daher erforderlich, hierzu mindestens 1 vollständig unverplante Funktion am Standort der Leitstelle vorzuhalten.
- ❑ Für länger andauernde Einsatzlagen mit hohem Personalbedarf oder Lagen mit kurzen Vorwarnzeiten (z. B. flächendeckende Unwetterlagen) sind darüber hinaus weitere Regeln zur Nachbesetzung (z. B. zur Alarmierung dienstfreier Kräfte oder ausgebildeter Springerfunktionen im Einsatzdienst) weiterhin sachgerecht und erforderlich.

Im Umsetzungsmodell ist 1 Funktion rund-um-die-Uhr zur ad-hoc-Nachbesetzung am Standort der Leitstelle erforderlich.

Sonderlagenfähigkeit

Führungsstruktur der Leitstelle

Operativ-taktische Leitung

- ❑ Innerhalb der Berufsfeuerwehr Lübeck wird die Aufgabe des Lagedienstes durch den diensthabenden B-Dienst wahrgenommen, sofern dieser nicht einsatzgebunden außerhalb der Feuer- und Rettungswache ist.
- ❑ Innerhalb der ELP-Besetzung ergibt sich mit einem benannten Schichtführer eine sachlogische fachliche Weisungsstruktur. Aus externer Sicht sind für eine sichere Besetzung zukünftig 8 Schichtführerstellen auszuweisen.
- ❑ Es ist aus externer Sicht sachgerecht, auf längerandauernde oder „angekündigte“ Lagen (z. B. Unwetterlagen), mit einem „Führungsdienst Leitstelle / Lagedienst“ aus dem Personenkreis des rückwärtigen Dienstes der Leitstelle in Rufbereitschaft zu reagieren.

Zusammenfassung und Vergleich der Besetzungszeiten

Besetzungsart	Besetzungsstunden [IST]			Gesamt [IST]	Besetzungsstunden [SOLL]			Gesamt [SOLL]	Differenz [IST / SOLL]
	Montag- Freitag [250 Tage]	Samstag [52 Tage]	Sonntag / Feiertage [63 Tage]		Montag- Freitag [250 Tage]	Samstag [52 Tage]	Sonntag / Feiertage [63 Tage]		
operativ-taktische Leitung [abzüglich Dispositionseinsatz]	14,5	14	14	5.235	15	16	16	5.590	355
Disposition	71,5	54,5	49	23.796	79	65	63	27.099	3.303
Bereitschaftsfunktion	32,5	35,5	33	12.050	38	39	41	14.111	2.061
GESAMT	118,5	104	96	41.081	132	120	120	46.800	5.719

Insgesamt resultieren 46.800 Jahresvorhaltestunden aus den Bemessungsergebnissen. Dies entspricht einem Mehrbedarf im Umfang von 5.719 Jahresvorhaltestunden (= 14 %), der auf die Ausweitung der ELP-Besetzung zurückzuführen ist.

Der Gesamtbedarf der ELP-Besetzung summiert sich auf 46.800 Jahresbesetzungsstunden. Dies entspricht einer Mehrung von rund 14 %.

Personalbedarf im rückwärtigen Bereich

Anwendung der Verfahren im vorliegenden Projekt

In der vorliegenden Organisationsuntersuchung wurden die Bemessungsverfahren für Stellen im rückwärtigen Bereich auf Grundlage der zur Verfügung gestellten Daten mit dem semi-analytischen Verfahren auf Basis eines umfassenden Benchmarks durchgeführt:

- ❑ Hierzu wurden die Arbeitsmengen von den Mitarbeitern in den rückwärtigen Bereichen erhoben und zu den Betrachtungsbereichen zusammengeführt. Zusätzlich wurden derzeit nicht wahrgenommene Aufgaben erhoben.
- ❑ Die Erhebung erfolgte innerhalb des Gesamtprojekts in allen Leitstellen Schleswig-Holsteins.
- ❑ Die erhobenen Tätigkeiten wurden durch LUELF & RINKE im Folgenden auf ihre Notwendigkeit überprüft (Zweckkritik).
- ❑ Darüber hinaus wurden die Aufgabenmengen auf die Wirtschaftlichkeit der Aufgabenerledigung überprüft (Vollzugskritik).
- ❑ In diese Vollzugs- und Zweckkritik ist insbesondere der Benchmark der Leitstellen des Landes Schleswig-Holstein eingeflossen.
- ❑ In der Ergebnisdarstellung wurden die Daten auf Basis des Benchmarks aggregiert. Die Darstellung beinhaltet je Betrachtungsbereich jeweils:
 - **Fixe Arbeitsmengen:** Hier sind Aufwendungen eingeflossen, die in den Leitstellen unabhängig von weiteren Kenngrößen weitgehend einheitlich auftreten. [Beispiel: Grundsätzliche Aufwendungen zur Erstellung eines QM-Handbuchs]
 - **Variable Arbeitsmengen:** Hier finden sich Aufwendungen wieder, die aus zeitlicher Sicht in jeder Leitstelle einen ähnlichen grundsätzlichen Zeitbedarf erfordern, aber aufgrund verschiedener Kenngrößen differieren. Zu diesen Kenngrößen zählen unter anderem die Anzahl Mitarbeiter, die Anzahl zu betreuender Gebietskörperschaften oder auch die Anzahl Notrufgespräche. [Zu beachten ist, dass die gewählte Bezugsgröße zur Reduktion der Komplexität in der Regel auch andere Skalierungen mit abbildet. Beispiel Datenversorgung: Diese ist nicht nur von der Anzahl betreuter Feuerwehren abhängig, sondern auch von der RD-Vorhaltung und der Personalvorhaltung in der Leitstelle. Diese Kenngrößen stehen jedoch in einem Bezug zueinander].
 - **Leitstellenspezifische Arbeitsmengen:** Hier sind Aufwendungen beinhaltet, die aufgrund unterschiedlicher Schwerpunktsetzungen aus externer Sicht für die Leitstelle grundsätzlich bedarfsgerecht, aber nicht auf andere Leitstellen übertragbar sind.

Nettojahresleistungszeit im rückwärtigen Bereich

Für die Umrechnung von Tätigkeitsmengen in Stellenbedarfe ist die Auswertung und Berücksichtigung der Nettojahresleistungszeit der rückwärtig eingesetzten Beschäftigten erforderlich.

0.3 Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse

Personalbedarf im rückwärtigen Bereich (Forts.)

- ❑ Die leitstellenspezifische Nettojahresleistungszeit des rückwärtigen Personals beträgt 1.577 Stunden (vgl. Kap. 5.1). Dieser Wert liegt aus der Erfahrung von LUELF & RINKE im Rahmen der Personalwirtschaft unter vergleichbaren Bedingungen und kann daher trotz der geringen Grundgesamtheit als plausibel übernommen werden.
- ❑ Der Personalbedarf im rückwärtigen Bereich ergibt sich somit wie folgt:
 - Systemadministration und Datenversorgung (Basis: semi-analytische Bemessung):
 - 6.227 Stunden = 3,95 VZÄ
 - Aus- und Fortbildung (Basis: semi-analytische Bemessung):
 - 1.812 Stunden = 1,1 VZÄ
 - Qualitätsmanagement (Basis: semi-analytische Bemessung):
 - 1.207 Stunden = 0,8 VZÄ
 - Leitung (Basis: semi-analytische Bemessung):
 - 3.217 Stunden = 2,0 VZÄ
- ❑ Somit entsprechen die plausibilisierten Bemessungsergebnisse einer Mehrung gegenüber dem bisherigen Bemessungsergebnis von 2,15 VZÄ.

Anmerkung: In der IT-Systemadministration und der Leitung inklusive Personalbedarf für Rufbereitschaft (= „Rufbereitschaft gegen Frei“)

Bei Rufbereitschaft gegen Vergütung sind rechnerisch rd. 0,5 VZÄ abzuziehen.

Der Personalbedarf im rückwärtigen Bereich summiert sich auf 7,85 VZÄ.

0.3 Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse

SOLL-IST-Vergleich

Entwicklung des Personalbedarfs

Aus der Zusammenfassung des Personalbedarfs sowohl im Dispositions- als auch im rückwärtigen Bereich ergibt sich folgender Personalbedarf:

Organisationseinheit	Stellenübersicht IST_Stellenplan	Stellenübersicht nach letztem Gutachten	Stellenübersicht SOLL	Differenz letztes Gutachten / SOLL
administrativ-strategische Leitung	2	1,98	2	0,02
IT - Systemadministration	4	3,56	3,95	0,39
Sonderaufgaben	0	0,16	0	-0,16
Aus- und Fortbildung	0	0	1,1	1,1
Qualitätsmanagement	0	0	0,8	0,8
Schichtführer	6	6,24	8	1,76
Disposition	19	18,49	21	2,51
Auszubildende	0	0	2	2
GESAMT	31	30,43	38,85	8,42

Anmerkungen: In der IT-Systemadministration inklusive Personalbedarf für Rufbereitschaft (= „Rufbereitschaft gegen Frei“)
 Bei Rufbereitschaft gegen Vergütung -0,5 VZÄ.

Der Stellenmehrbedarf beläuft sich auf 7,85 VZÄ gegenüber dem IST-Stellenplan und 8,42 VZÄ gegenüber dem vorherigen Gutachten.

SOLL-IST-Vergleich

Erläuterung der Bedarfssteigerungen

- ❑ Aus der Personalbemessung der Integrierten Leitstelle Lübeck resultiert ein zusätzlicher Stellenbedarf gegenüber dem bisherigen Gutachten im Umfang von 8,42 VZÄ.
- ❑ Diese Bedarfe unterteilen und begründen sich wie folgt:
 - **4,27 VZÄ** im Bereich des Dispositionsbetriebes
(vorrangig aufgrund der Ausweitung der ELP-Besetzung und aufgrund geringfügiger Anpassung des Personalfaktors)
 - **2 VZÄ** „Auszubildende“
(Bedarfsumfang auf Grundlage des „Rahmenkonzepts für die modulare Weiterqualifizierung von Leitstellendisponenten in Schleswig-Holstein“ in Verbindung mit § 17 Abs. 3 RDG SH)
 - **1,1 VZÄ** im Bereich der Aus- und Fortbildung
(Bedarfsumfang vorrangig auf Grundlage des „Rahmenkonzepts für die modulare Weiterqualifizierung von Leitstellendisponenten in Schleswig-Holstein“ in Verbindung mit § 17 Abs. 3 RDG SH, u. a. unter Berücksichtigung der Mitwirkung bei der Ausbildung auf Landesebene)
 - **0,8 VZÄ** im Bereich des Qualitätsmanagements
(Bedarfsumfang vorrangig auf Grundlage der Novellierung des RDG SH (§ 10) mit erstmaliger verpflichtender Vorgabe für Qualitätsmanagement in den Leitstellen)
 - **0,39 VZÄ** im Bereich IT (insbesondere IT-Sicherheit und erweiterte Einbindung von Sub-Systemen)
 - **0,02 VZÄ** im Bereich der Leitungsfunktionen
 - **- 0,16 VZÄ** für Sonderaufgaben aus dem letzten Gutachten sind abzuziehen, diese sind in den rückwärtigen Bereich eingeflossen

Die Stellenmehrung ergibt sich insbesondere im rückwärtigen Bereich auf Grundlage veränderter gesetzlicher Rahmenbedingungen und landesweiter Konzepte.

Kapitel 0: Managementfassung	4
Kapitel 1: Ausgangssituation und Auftrag	22
Kapitel 2: Darstellung des IST-Zustandes	33
Kapitel 3: Bemessung des Dispositionsbetriebs	48
Kapitel 4: Aufgabenwahrnehmung im rückwärtigen Bereich	82
Kapitel 5: Personalwirtschaft	98
Kapitel 6: Prognose der Entwicklung des Personalbedarfs	112
Kapitel 7: Anlagen	130

Einleitung

Die LUELF & RINKE Sicherheitsberatung wurde beauftragt, eine Organisationsuntersuchung zur Personalbemessung der nicht-polizeilichen Leitstellen im Land Schleswig-Holstein durchzuführen.

Hierfür wurde auf Landesebene eine Lenkungsgruppe mit Vertretern der Leitstellen, dem schleswig-holsteinischen Landkreistag, den Spitzenverbänden der Krankenkassen und LUELF & RINKE eingerichtet. Auf Ebene einer jeden Leitstelle wurde eine Projektgruppe mit Vertretern der Leitstelle und LUELF & RINKE eingerichtet.

Im Rahmen der Untersuchung wurden die Aufbau- und Ablauforganisation sowie die Personalbedarfe der Leitstelle untersucht, die sich aus dem Regelbetrieb, dem Bedarf in Sonderlagen sowie den rückwärtigen Aufgaben ergeben.

Zudem wurden - sofern personalbedarfsrelevant - Dienstmodelle für den Schichtbetrieb sowie die Aufbauorganisation und Führungsstruktur in den Leitstellen betrachtet.

Die folgenden Themenkomplexe wurden schwerpunktmäßig untersucht:

- bedarfsgerechte Besetzung der Einsatzleitplätze für den Alltags- und Sonderbedarf
- Bemessung des Personalbedarfs im rückwärtigen Bereich

Aufbauend auf den Ergebnissen der Bewertung des IST-Zustandes wurden – unter Beachtung absehbarer künftiger Anforderungen – Handlungsempfehlungen zur Weiterentwicklung der Organisationsstruktur der Leitstelle erarbeitet.

Die im vorliegenden Dokument enthaltenen Aussagen und Empfehlungen entsprechen Erfahrungswerten bzw. Best-Practice-Beispielen aus unserer Beratungspraxis. Eine konkrete Prüfung rechtlicher Einzelfälle in jedem Einzelfall ist uns auf Basis des § 2 Abs. 1 RDG (Rechtsdienstleistungsgesetz) nicht erlaubt.

Obwohl aus Gründen der Lesbarkeit im Text die männliche Form gewählt wurde, beziehen sich die Angaben stets auf Angehörige aller Geschlechter.

Grundsätzliches

- ❑ Die Integrierte Leitstelle koordiniert als Zentrum der nichtpolizeilichen Gefahrenabwehr die Hilfeersuchen der Bevölkerung für die Bereiche Feuerwehr, medizinischer Rettungsdienst und den Krankentransport.
- ❑ Darüber hinaus ist sie auch Alarmierungsstelle für die Einheiten des Katastrophenschutzes.
- ❑ Aufgaben der ILS sind insbesondere:
 - Annahme des europaweiten Notrufes 112 und sonstiger Hilfeersuchen
 - Alarmierung der Einsatzkräfte
 - Führung der Einsatzkräfte bis zum Eintreffen an der Einsatzstelle
 - Fernmeldetechnische Abwicklung und Dokumentation des Einsatzes
 - Unterstützung der Einsatzleitung vor Ort
- ❑ Darüber hinaus übernimmt die ILS weitere Aufgaben wie die Auskunftserteilung bzw. Weitervermittlung bei sonstigen Anfragen.

Rechtliche Rahmenbedingungen

Brandschutzgesetz (BrSchG) in der Fassung vom 10. Februar 1996

§ 3 Aufgaben der Kreise und kreisfreien Städte

(1) Die Kreise haben als Selbstverwaltungsaufgabe die überörtlichen Aufgaben zur Sicherstellung des abwehrenden Brandschutzes und der Technischen Hilfe wahrzunehmen. Insbesondere haben sie

[...]

3. eine ständig mit entsprechend geschultem Personal besetzte Feuerwehreinsatzleitstelle einzurichten und zu unterhalten, die Notrufe annimmt und an die zuständige Feuerwehr weiterleitet und die zusammen mit der Rettungsleitstelle betrieben werden kann.

Rechtliche Rahmenbedingungen

Landeskatastrophenschutzgesetz (LKatSG) in der Fassung vom 10. Dezember 2000

§ 6 Vorbereitende Maßnahmen

(2) Als vorbereitende Maßnahme hat die untere Katastrophenschutzbehörde insbesondere

[...]

8. die Entgegennahme von Frühwarnungen und Meldungen über Schadensereignisse, gegebenenfalls auch aus dem benachbarten Ausland, sowie die Alarmauslösung, die Alarmierung der Einsatzkräfte und die unverzügliche Übernahme der Leitung der Katastrophenabwehr zu gewährleisten.

Rechtliche Rahmenbedingungen

Schleswig-Holsteinisches Rettungsdienstgesetz (SHRDG) in der Fassung vom 28. März 2017

§ 17 Rettungsleitstelle

(1) Der Träger des Rettungsdienstes errichtet und unterhält eine unter der Notrufnummer 112 ständig erreichbare und betriebsbereite Leitstelle. Die Rettungsleitstelle kann insbesondere gemeinsam

1. mit der nach § 3 Absatz 1 Nummer 3 des Brandschutzgesetzes vom 10. Februar 1996 (GVOBl. Schl.-H. S. 299), zuletzt geändert durch Artikel 1 des Gesetzes vom 6. Juli 2016 (GVOBl. Schl.-H. S. 552), eingerichteten Feuerwehreinsatzleitstelle sowie mit der nach § 6 Absatz 2 Nummer 8 des Landeskatastrophenschutzgesetzes vom 10. Dezember 2000 (GVOBl. Schl. H. S. 664) die Gewährleistung des Meldewesens und der Alarmierung durchführenden Stelle,
2. von mehreren Rettungsdienstträgern und
3. mit der Polizei bei getrennter Aufgabenwahrnehmung und getrennter Verarbeitung personenbezogener Daten betrieben werden.

(3) Die personelle Besetzung der Rettungsleitstelle hat in der Weise zu erfolgen, dass die Annahme und Bearbeitung von Notrufen sowie die Anleitung von Anrufern in lebensrettenden Maßnahmen in einer angemessenen, landesweit einheitlichen Reaktionszeit und Risikoabdeckung gewährleistet sind. Die für die Aufgaben der Rettungsleitstelle eingesetzten Personen müssen entweder Absolventinnen oder Absolventen einer anerkannten Leitstellenausbildung oder mindestens Rettungssanitäterinnen oder Rettungssanitäter mit Einsatzerfahrung gemäß § 2 Absatz 7 einschließlich einer der Leitstellenausbildung vergleichbaren zusätzlichen Qualifikation sein. Die Rettungsdienstträger legen die der anerkannten Leitstellenausbildung vergleichbare zusätzliche Qualifikation nach Satz 2 landesweit einheitlich fest.

(4) Die technische Ausstattung der Rettungsleitstelle muss dem Stand der Technik und den notrufspezifischen Regelungen entsprechen.

(5) Die Rettungsleitstelle hat im Bedarfsfall Unterstützung gemäß § 4 Absatz 4 anzufordern.

(6) Die Rettungsleitstelle führt einen landesweit einheitlichen internetbasierten und datenbankgestützten Behandlungskapazitätenachweis, in dem die Behandlungseinrichtungen im Sinne des § 2 Absatz 1 Satz 3 die jeweiligen aktuellen Behandlungskapazitäten dokumentieren. Die Behandlungseinrichtungen sind verpflichtet, die erforderlichen Daten zeitaktuell in die Datenbank einzustellen. Die den Behandlungseinrichtungen entstehenden Kosten sind keine Kosten des Rettungsdienstes.

Rechtliche Rahmenbedingungen

Schleswig-Holsteinisches Rettungsdienstgesetz (SHRDG) in der Fassung vom 28. März 2017 (Forts.)

§ 17 Rettungsleitstelle

(7) Die Rettungsleitstelle soll mit dem vertragsärztlichen Bereitschaftsdienst der Kassenärztlichen Vereinigung Schleswig-Holstein zusammenarbeiten. Diese Zusammenarbeit bedarf einer vertraglichen Regelung; § 9 ist entsprechend anzuwenden.

(8) Die Disposition der Intensivtransporte, der Einsätze mit Ressourcen für adipöse Personen und der Luftrettungseinsätze kann von einer bestehenden Rettungsleitstelle aus zentral für Schleswig-Holstein erfolgen. Sofern eine zentrale Disposition der Einsätze der Luftrettung gemäß Satz 1 nicht erfolgt, werden diese von der für den Standort des RTH zuständigen Rettungsleitstelle disponiert.

§ 20 Großschadensereignis

(1) Zur Bewältigung von rettungsdienstlichen Großschadensereignissen haben die Rettungsdienstträger Planungen zur Erweiterung der dienstplanmäßig verfügbaren Ressourcen (erweiterter Rettungsdienst) durchzuführen und, soweit dies erforderlich ist, Vereinbarungen zur Umsetzung dazu abzuschließen.

(2) Die Planungen nach Absatz 1 sollen insbesondere Folgendes beinhalten:

1. Die Möglichkeit zur standardisierten Erweiterung des Rettungsdienstes einschließlich der Rettungsleitstelle mit eigenen Ressourcen.

Rechtliche Rahmenbedingungen

Landesverordnung zur Durchführung des Schleswig-Holsteinischen Rettungsdienstgesetzes (SHRDG-DVO) in der Fassung vom 4. Dezember 2018

§ 6 Rettungsleitstelle

(1) Die Rettungsleitstelle hat insbesondere

1. alle Hilfeersuchen entgegenzunehmen und die bedarfsgerechten Einsätze des Rettungsdienstes auf der Grundlage landesweit einheitlicher Einsatzstichworte und abgestimmter Einsatzpläne innerhalb der Reaktionszeit gemäß § 17 Absatz 3 Satz 1 SHRDG zu veranlassen und zu koordinieren;
2. zur Unterstützung der Leitstellendisponenten bei der Durchführung der Gespräche mit den hilfesuchenden Personen elektronische Systeme einzusetzen, welche die Leitstellendisponenten bei der Durchführung der Gespräche durch vorgegebene gezielte Fragestellungen unterstützen (strukturierte Notrufabfrage);
3. zur Verkürzung der Hilfsfrist in der Notfallrettung georeferenzierte Verfahren zur Bestimmung des nächsten einsatzbereiten, geeigneten und verfügbaren Rettungsmittels einzusetzen;
4. die für die Aufnahme der Patientin oder des Patienten geeigneten Behandlungseinrichtung auf Grundlage des nach § 17 Absatz 6 SHRDG geführten Behandlungskapazitätenachweises zu ermitteln und der Behandlungseinrichtung die für die Vorbereitung der Versorgung notwendigen Angaben, mitzuteilen; die Mitteilung soll vorzugsweise elektronisch erfolgen;
5. die ELRD gemäß § 20 Absatz 5 Satz 1 SHRDG unverzüglich zu alarmieren, wenn anzunehmen ist, dass ein rettungsdienstliches Großschadensereignis eingetreten ist.

(2) Die Sprachkommunikation ist zur Erfüllung von § 17 Absatz 1 Satz 1 SHRDG vorrangig. Zusätzlich können Systeme betrieben werden, welche eine direkte elektronische Einsatzanforderung eines Rettungsmittels ermöglichen. Den Belangen behinderter Menschen ist Rechnung zu tragen. Durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen ist sicherzustellen, dass ein entgegengenommenes Hilfeersuchen und die zu diesem Hilfeersuchen bereits erfassten elektronischen Daten je nach Bedarf verzögerungsfrei an

1. die örtlich zuständige Rettungsleitstelle oder
2. die dem Notfallort nächstgelegene Rettungsleitstelle oder

Rechtliche Rahmenbedingungen

Landesverordnung zur Durchführung des Schleswig-Holsteinischen Rettungsdienstgesetzes (SHRDG-DVO) in der Fassung vom 4. Dezember 2018 (Forts.)

§ 6 Rettungsleitstelle

3. die Leitstelle des vertragsärztlichen Bereitschaftsdienstes der Kassenärztlichen Vereinigung oder
4. die zuständige Leitstelle der Polizei

zur weiteren Bearbeitung und Fortsetzung des übermittelten Hilfeersuchens weitergeleitet werden können. Die elektronische Weiterleitung umfasst mindestens alle notwendigen Grunddaten zum Auffinden des Einsatzortes sowie die Bewertung des Hilfebedarfs, welcher bis zur Weiterleitung im Rahmen der strukturierten Notrufabfrage ermittelt wurde. Die Träger des Rettungsdienstes konkretisieren bis zum 31. Dezember 2020 die Ausgestaltung und Überprüfung der angemessenen, landesweit einheitlichen Reaktionszeit und Risikoabdeckung zur Annahme und Bearbeitung von Notrufen nach § 17 Absatz 3 Satz 1 SHRDG.

(3) Zur Verbesserung der Organisation der Krankentransporte sollen elektronische Einteilungsverfahren und logistische Algorithmen angewendet werden, die auf der Voranmeldung von Transportaufträgen und einer Zuordnung zu definierten Ressourcen beruhen. Hierfür können Systeme eingesetzt werden, welche zum Zwecke der Einsatzanforderung einen elektronischen Zugang zur Rettungsleitstelle ermöglichen. Patiententransporte, die während des Transportes weder der medizinischen Versorgung noch der besonderen Einrichtungen eines Krankentransportwagens bedürfen, sollen von der Rettungsleitstelle abgelehnt werden, da sie nicht zum Rettungsdienst im Sinne des § 1 Absatz 2 SHRDG gehören.

(4) Im Einsatzleitsystem der Rettungsleitstelle sind die zur ordnungsgemäßen Aufgabenerfüllung erforderlichen Stammdaten zu hinterlegen und ständig zu aktualisieren, insbesondere:

1. Geoinformationen auf Grundlage der amtlichen Daten des Landesamtes für Vermessung und Geoinformation,
2. die aktuellen Standort- und Kommunikationsdaten der Rettungsmittel,
3. Erreichbarkeit und Kommunikationsdaten der anderen, insbesondere benachbarten Leitstellen für Rettungsdienst, Brandschutz und Katastrophenschutz, der Polizei sowie des vertragsärztlichen Bereitschaftsdienstes der Kassenärztlichen Vereinigung und der Unternehmen mit einer Genehmigung nach § 22 SHRDG,

Rechtliche Rahmenbedingungen

Landesverordnung zur Durchführung des Schleswig-Holsteinischen Rettungsdienstgesetzes (SHRDG-DVO) in der Fassung vom 4. Dezember 2018 (Forts.)

§ 6 Rettungsleitstelle

4. alle für die Versorgung von Patientinnen und Patienten geeigneten Einrichtungen und Dienste und
5. die für die im Bedarfsfall zur Unterstützung des Rettungsdienstes geeigneten Einrichtungen einschließlich der zur Bewältigung eines MANV notwendigen Ressourcen zur Verstärkung des Rettungsdienstes.

(5) Neben den für die Aufgabenerfüllung bedarfsgerechten Arbeitsplätzen für die Annahme und Bearbeitung von Notrufen nebst Einsatzlenkung einschließlich telefonischer Anleitung von Anrufern in lebensrettenden Maßnahmen muss die Rettungsleitstelle mindestens ausgestattet sein mit

1. zusätzlichen Arbeitsplätzen für die Bearbeitung von Notrufen und Einsatzlenkung für die personelle Verstärkung nach § 20 Absatz 2 Nummer 1 SHRDG zur Bewältigung von rettungsdienstlichen Großschadensereignissen und zur Abbildung des Redundanzbetriebes nach Absatz 6 Satz 2,
2. Flächen für Anlagen der technischen Gebäudeausstattung, insbesondere für Strom- und Notstromversorgung sowie die Klimatisierung und Belüftung,
3. einem separaten Lagerraum zur Bewältigung rettungsdienstlicher Großschadensereignisse nach § 20 SHRDG und
4. den erforderlichen Arbeitsplätzen für die administrativ-strategische Leitung, die operativ-taktische Leitung und die technische Administration sowie die nach dem Betriebskonzept Digitalfunk zu erfüllenden Aufgaben, sofern diese durch die Rettungsleitstelle zu erfüllen sind.

Die Räume gemäß Satz 1 Nummern 1, 3 und 4 sind bei neu zu errichtenden Rettungsleitstellen oder Ergänzungsbauten so auszuführen, dass auch eine Doppelnutzung zum Zwecke der Aus- und Weiterbildung des Personals in der Notrufabfrage und -bearbeitung möglich ist. Die technischen Einrichtungen zur Notrufabfrage und Notrufbearbeitung müssen zusätzlich so ausgerüstet sein, dass durch die Aus- und Weiterbildung, insbesondere das Einspeisen und Bearbeiten von fiktiven Notrufen, der operative Betrieb der Rettungsleitstelle nicht beeinflusst wird.

Rechtliche Rahmenbedingungen

Landesverordnung zur Durchführung des Schleswig-Holsteinischen Rettungsdienstgesetzes (SHRDG-DVO) in der Fassung vom 4. Dezember 2018 (Forts.)

§ 6 Rettungsleitstelle

Die weiteren arbeitsschutz- und arbeitsrechtlichen Regelungen bleiben unberührt.

(6) Für die Rettungsleitstelle sind zur Erfüllung des Sicherstellungsauftrages nach § 17 Absatz 2 Satz 2 SHRDG Betriebs-, Sicherheits- und Notfallkonzepte zu erstellen, in denen die potenziellen Gefahren sowie die geeigneten Gegenmaßnahmen beschrieben sind. Die Rettungsdienstträger haben im Rahmen des Sicherstellungsauftrages gemäß § 4 Absatz 1 Satz 2 Nummer 2 SHRDG ein landesweit einheitliches Konzept zur Schaffung einer arbeitsfähigen, gegenseitigen räumlichen Redundanz zur Ermöglichung eines unterbrechungsfreien Betriebes der Rettungsleitstellen in Schleswig-Holstein bei möglichem Standortverlust sowie zur Möglichkeit der unverzüglichen Übernahme von Notrufannahme und -bearbeitung sowie Einsatzlenkung bei temporärer Überlastung einer Rettungsleitstelle umzusetzen. Die Geeignetheit der konzeptionellen Maßnahmen ist durch regelmäßige Übungen zu überprüfen und im Bedarfsfall fortzuschreiben.

(7) Soweit in Rettungsleitstellen die praktische und theoretische Ausbildung im Sinne des § 17 Absatz 3 Satz 2 SHRDG (Lehrleitstelle) oder eine Mitwirkung an der praktischen Ausbildung gemäß Notfallsanitätäergesetz erfolgt, muss dies bei der räumlichen und technischen Ausstattung sowie der personellen Besetzung der Rettungsleitstelle und Qualifikation der Disponenten berücksichtigt werden, damit den Auszubildenden das erforderliche Wissen vermittelt werden kann. Zur weiteren Ausstattung zählen insbesondere Räumlichkeiten zur Vor- und Nachbereitung und zum Selbststudium.

(8) Neu zu errichtende Rettungsleitstellen oder Ergänzungsbauten müssen baulich mindestens den Anforderungen der Kategorie II der DIN EN 50518 und die technischen Einrichtungen zur Notrufabfrage und Notrufbearbeitung müssen der DIN EN 50600 entsprechen.

Kapitel 0: Managementfassung	4
Kapitel 1: Ausgangssituation und Auftrag	22
Kapitel 2: Darstellung des IST-Zustandes	33
Kapitel 3: Bemessung des Dispositionsbetriebs	48
Kapitel 4: Aufgabenwahrnehmung im rückwärtigen Bereich	82
Kapitel 5: Personalwirtschaft	98
Kapitel 6: Prognose der Entwicklung des Personalbedarfs	112
Kapitel 7: Anlagen	130

2 Darstellung des IST-Zustandes

Einleitung

In diesem Kapitel wird der „IST-Zustand“ der Leitstelle dargestellt.

Das Kapitel gliedert sich in folgende Abschnitte:

- 2.1 Übersicht Gebietskörperschaft und Strukturen der Gefahrenabwehr
- 2.2 Organisationsstruktur der Leitstelle
- 2.3 Besetzung der Einsatzleitplätze
- 2.4 Personalausstattung und Personalwirtschaft

Übersicht über die zu betreuenden Gebietskörperschaften

- ❑ Einwohnerzahl: 217.198 (Stand: 31.12.2018)
- ❑ Fläche: 214 km²
- ❑ Besondere Gefahrenpotenziale ergeben sich aus folgenden Bereichen:
 - verkehrliche Infrastruktur, u. a. Autobahnen, Schienenverkehr
 - Sonderobjekte wie Krankenhäuser, Pflegeheime, Museen
 - Industrie- und Gewerbegebiete
 - Schwerpunktobjekte im Bereich Logistik
 - teilweise verdichtete Wohnbebauung



Abb.: Versorgungsbereich der ILS Lüneburg mit Angabe der Einwohnerzahlen (Stand: 31.12.2018)

Die Gebietskörperschaften weisen über die Einwohnerzahl hinaus ein erhebliches, individuelles Gefahrenpotenzial auf.

Struktur der Feuerwehr im Versorgungsgebiet der Leitstelle

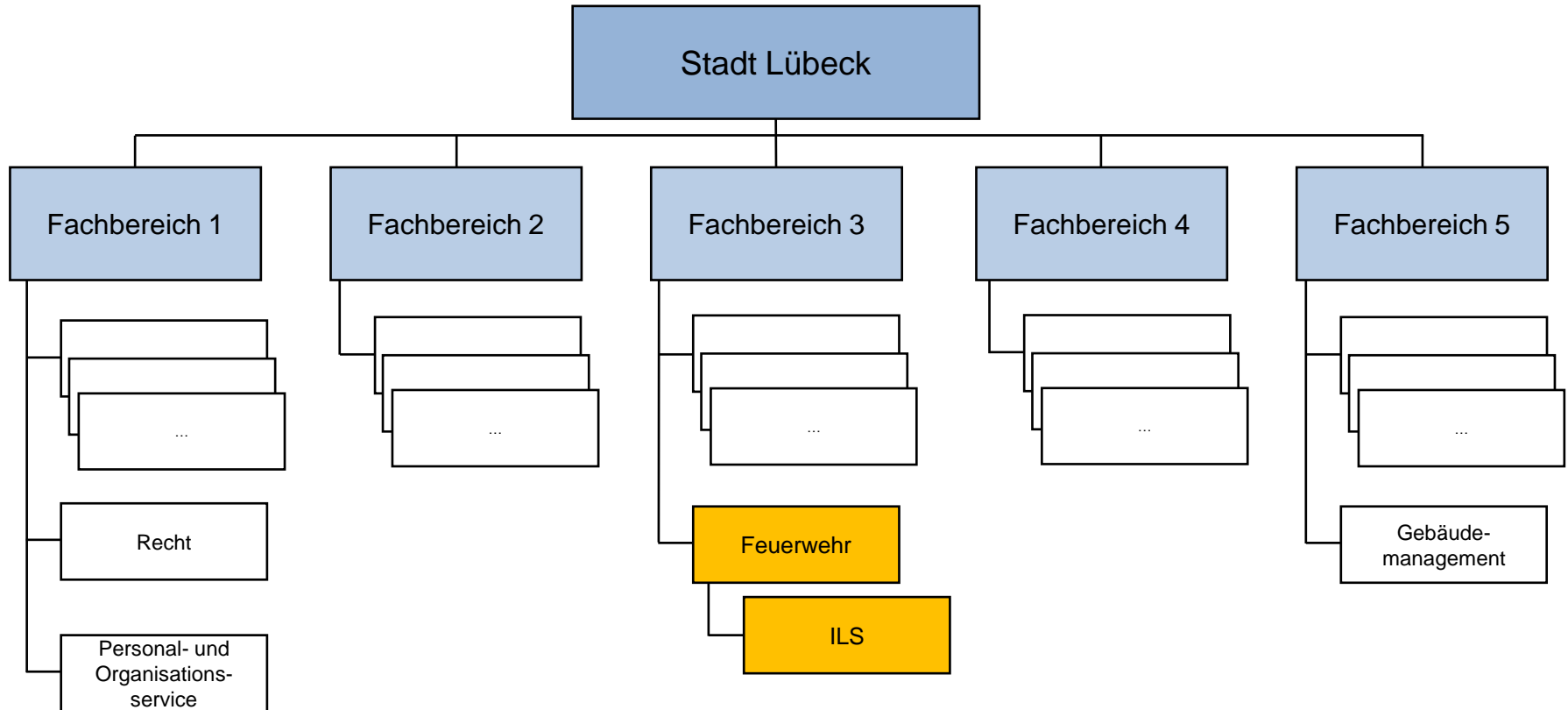
- ❑ Die Struktur und Anzahl der Feuerwehren im Versorgungsgebiet der Leitstelle sind ein relevanter Einflussfaktor für die Arbeitsmengen im rückwärtigen Bereich.
- ❑ Neben der Mitwirkung in der Aus- und Fortbildung bei abgesetzten Schnittstellenmodulen für die Kreis- bzw. Gemeindefeuerwehren, fallen insbesondere im Bereich der Datenpflege und Datenversorgung des Einsatzleitsystems entsprechende Arbeitsmengen an.
- ❑ Mit teilweise komplexen Alarm- und Ausrückeordnungen sind die Einsatzleitsysteme in Absprache mit den Feuerwehren zu programmieren. Daher ist die Anzahl der Feuerwehren ein Einflussfaktor für die Arbeitsmenge in diesem Bereich.
- ❑ Im Versorgungsgebiet der Leitstelle befinden sich folgende Mengen an Feuerwehren:
 - 22 Freiwillige Feuerwehren
 - 1 Berufsfeuerwehr
 - 1 Werk- bzw. Betriebsfeuerwehr

Struktur des Rettungsdienstes in Schleswig-Holstein

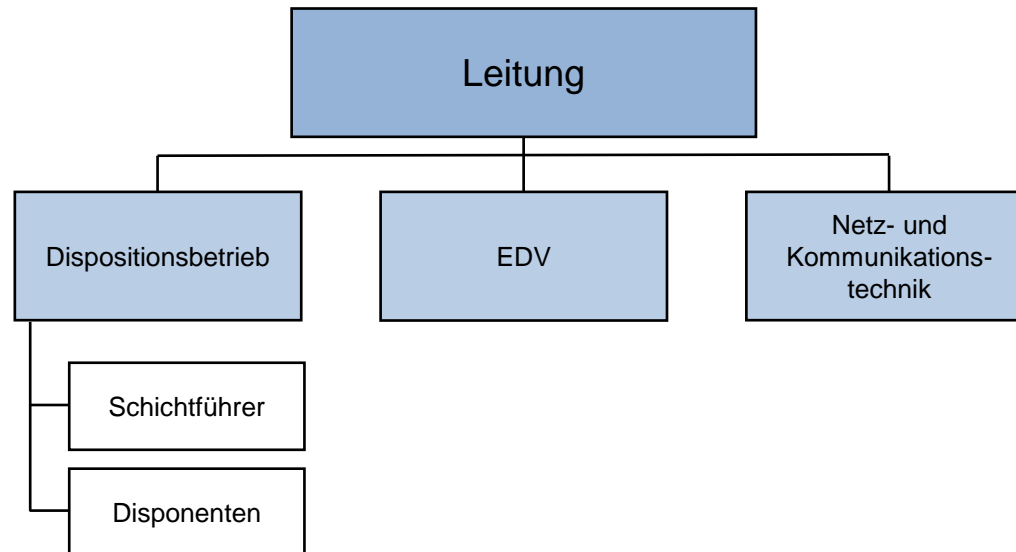
- ❑ Als Leistungserbringer wirken im Rettungsdienst die Hilfsorganisationen DRK, JUH, MHD, ASB, die vier Berufsfeuerwehren, die RKiSH und wenige private Anbieter mit.
- ❑ Im Land werden folgende Ressourcen des Regelrettungsdienstes verteilt auf 125 Rettungs- und Notarztwachen vorgehalten:
 - 43 NEF
 - 241 RTW
 - 46 KTW
 - 4 RTH
- ❑ Für besondere Bedarfe und Großeinsätze (Massenanfall von Verletzten) ist folgende Sondervorhaltung vorhanden, die teilweise fest im Regeldienst besetzt, teilweise in Springerfunktion und teilweise aus dem Ehrenamt vorgehalten wird:
 - Intensivtransportwagen
 - Schwerlast-RTW
 - Großraum-Rettungswagen
 - Geschlossene Einheiten für den Massenanfall von Verletzten (SEG-Komponenten)
 - Technische und logistische Komponenten für den ManV
 - Einsatzleitung Rettungsdienst

Anbindung der Leitstelle in die Gesamtstruktur der Stadtverwaltung

Dargestellt sind alle Fachdienste, die in einer Verbindung zur Leitstelle stehen.



Darstellung der internen Organisation der Leitstelle



Struktur der Leitstelle

Dispositionsbetrieb und Sonderaufgaben

- ❑ Die Integrierte Leitstelle wird von der Stadt Lübeck betrieben.
- ❑ Im Dispositionsbetrieb ist folgende Vorhaltung umgesetzt (vgl. nachfolgende Seiten):
 - 1 operativ-taktische Leitung mit Dispositionsanteil
 - 4 Antretfunktionen rund-um-die-Uhr in der Disposition, aus denen zusätzlich 1 Ausrückefunktion rund-um-die-Uhr als Führungsassistent auf dem ELW besetzt wird.
 - 3 Disponenten (Mo.-Fr. 07:00 - 15:30 Uhr)
 - 1 Disponent (Sa. 07:30 - 15:30 Uhr)

Aus dem Personalbestand der ILS werden neben dem Dispositionsbetrieb weitere Aufgabenbereiche abgebildet.

Besetzungszeiten der Einsatzleitplätze

Samstag

Besetzung	Besetzungsplan Leitstelle – Samstag																								Dienstzeiten [h]				Σ			
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 24:00	ELP-Besetzung	OTL	Fzg.-Besetzung	BSZ				
Einsatzleitplatz 6																											0	0	0	0	0	
Einsatzleitplatz 5																												0	0	0	0	0
Einsatzleitplatz 4								ELP	ELP	ELP	P	ELP	ELP	P	ELP	ELP	ELP	ELP										8	0	0	0	8
Einsatzleitplatz 3	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	0	0	0	24	24	
Einsatzleitplatz 2	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	BSZ	BSZ	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	12,5	0	0	11,5	24	
Einsatzleitplatz 1	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	24	0	0	0	24	
Führungsassistent ELW	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	0	0	24	0	24	
OTL / Schichtführer	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	ELP	ELP	OTL	ELP	ELP	ELP	OTL	ELP	ELP	OTL	ELP	ELP	ELP	ELP	OTL	OTL	10	14	0	0	24	
Summe																								54,5	14	24	35,5	128				

Anmerkung: Die Besetzung der ELP 1-3 stellt eine Aggregation der tatsächlich besetzten Einsatzleitplätze im Stundenintervall dar und nicht die geplante Inanspruchnahme nach Antretfunktion.

Die Besetzung steigt im Tagesverlauf von mindestens 2 auf im Maximum 3.

Besetzungszeiten der Einsatzleitplätze Sonntag / Feiertag

Besetzung	Besetzungsplan Leitstelle – Sonntag/Feiertag																								Dienstzeiten [h]				Σ			
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 24:00	ELP-Besetzung	OTL	Fzg-Besetzung	BSZ				
Einsatzleitplatz 6																											0	0	0	0	0	
Einsatzleitplatz 5																												0	0	0	0	0
Einsatzleitplatz 4																												0	0	0	0	0
Einsatzleitplatz 3	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	0	0	0	24	24	
Einsatzleitplatz 2	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	15	0	0	9	24	
Einsatzleitplatz 1	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	24	0	0	0	24	
Führungsassistent ELW	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	0	0	24	0	24	
OTL / Schichtführer	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	ELP	ELP	OTL	ELP	OTL	ELP	ELP	ELP	OTL	OTL	ELP	ELP	ELP	OTL	OTL	ELP	ELP	OTL	OTL	OTL	10	14	0	0	24	
Summe																								49	14	24	33	120				

Anmerkung: Die Besetzung der ELP 1-3 stellt eine Aggregation der tatsächlich besetzten Einsatzleitplätze im Stundenintervall dar und nicht die geplante Inanspruchnahme nach Antretfunktion.

Die Besetzung bleibt im Tagesverlauf bei 2 Einsatzleitplätze .

Erforderliche Jahresbesetzungsstunden

IST-Vorhaltung

Besetzungsart	Besetzungsstunden [IST]			Gesamt [IST]
	Montag- Freitag [250 Tage]	Samstag [52 Tage]	Sonntag / Feiertage [63 Tage]	
operativ-taktische Leitung [abzüglich Dispositionseinsatz]	14,5	14	14	5.235
Disposition	71,5	54,5	49	23.796
Bereitschaftsfunktion	32,5	35,5	33	12.050
GESAMT	118,5	104	96	41.081

Anmerkung: Der Führungsassistent bemisst sich aus dem Brandschutz und ist in der Bereitschaftsfunktion nicht einberechnet.

Im Bereich der Disposition sind jährlich rund 41.081 Stunden zu besetzen.

Personalsvorhaltung zur Aufgabenerledigung in den Kernprozessen

Personalbestand Disposition

Für die Besetzung im Dispositionsbetrieb ist nachstehend der Vergleich von der IST-Besetzung und dem letzten Gutachten dargestellt.

Organisationseinheit	Stellenübersicht IST_Stellenplan	Stellenübersicht nach letztem Gutachten
operativ-taktische Leitung (Schichtführer)	6	6,24
Disposition	19	18,49
GESAMT	25	24,73

Für die Sicherstellung des Dispositionsbetriebs sind derzeit 25 Stellen (in Vollzeitäquivalenten) vorgesehen. Diese unterteilen sich in 6 Stellen in der operativ-taktischen Leitung und 19 Stellen im Bereich der Disposition.

Personalausstattung für rückwärtige Aufgaben

Für die Besetzung im rückwärtigen Bereich ist nachstehend der Vergleich von der IST-Besetzung und dem letzten Gutachten dargestellt.

Organisationseinheit	Stellenübersicht IST_Stellenplan	Stellenübersicht nach letztem Gutachten
administrativ-strategische Leitung	2	1,98
IT - Systemadministration	4	3,56
Sonderaufgaben	0	0,16
Aus- und Fortbildung, Qualitätsmanagement	0	0
GESAMT	6	5,7

Die Personalausstattung für rückwärtige Aufgaben summiert sich auf insgesamt 6 VZÄ.

Personalausstattung und personalwirtschaftliche Parameter

Organisationseinheit	Stellenübersicht IST_Stellenplan	Stellenübersicht nach letztem Gutachten
administrativ-strategische Leitung	2	1,98
IT - Systemadministration	4	3,56
Sonderaufgaben	0	0,16
Aus- und Fortbildung, Qualitätsmanagement	0	0
operativ-taktische Leitung (Schichtführer)	6	6,24
Disposition	19	18,49
GESAMT	31	30,43

Insgesamt sind derzeit 31 VZÄ im Bereich der Leitstelle vorgesehen. Diese verteilen sich auf 25 VZÄ im Bereich der Disposition und 6 VZÄ im rückwärtigen Aufgabenbereich.

Kapitel 0: Managementfassung	4
Kapitel 1: Ausgangssituation und Auftrag	22
Kapitel 2: Darstellung des IST-Zustandes	33
Kapitel 3: Bemessung des Dispositionsbetriebs	48
Kapitel 4: Aufgabenwahrnehmung im rückwärtigen Bereich	82
Kapitel 5: Personalwirtschaft	98
Kapitel 6: Prognose der Entwicklung des Personalbedarfs	112
Kapitel 7: Anlagen	130

3 Bemessung des Dispositionsbetriebs

Einleitung

In diesem Kapitel werden die für die Funktionsbesetzung der Leitstelle relevanten Bemessungsergebnisse dargestellt. Hierzu werden aufeinander aufbauend insbesondere die Funktionsbesetzung für die risikoabhängigen (Sicherstellung der Bediensicherheit des Notrufs) und die frequenzabhängigen (Einsatzbegleitung) Tätigkeiten ermittelt.

Das Kapitel gliedert sich in folgende Abschnitte:

- 3.1 Datengrundlage und allgemeine Analyse
- 3.2 Risikoabhängige Bemessung der Funktionsbesetzung
- 3.3 Frequenzabhängige Bemessung der Funktionsbesetzung
- 3.4 Zusammenführung der Bemessungsergebnisse
- 3.5 Sonderlagenfähigkeit und fortlaufender sekundärer Personalbedarf
- 3.6 Zusammenfassung

Datengrundlage

- ❑ Zur Bemessung der bedarfsgerechten Besetzung der Leitstelle werden alle Telefongespräche des Zeitraums 01.01.2019 bis 31.12.2019 (1 Jahr) analysiert.
- ❑ Aufgrund des überproportionalen Anruf- und Einsatzaufkommens am 01.01.2019 (Jahreswechsel) sowie am 02.01.2019 (Hochwasser) und am 15.06.2019 (Unwetter) werden diese Tage von der Auswertung exkludiert.
- ❑ Damit können insgesamt 170.564 Telefonate analysiert werden. (Eingelaufene Brandmeldeanlagen werden analog eingehender Telefonate berücksichtigt. Eine Unterscheidung zwischen ein- und ausgehenden Telefonaten ist aufgrund fehlender Dokumentation nicht möglich.)
- ❑ Den Anrufarten werden entsprechend dem Vorgehen in der Leitstelle folgende Prioritäten der Anrufbearbeitung zugeordnet:
 - Priorität 1: Notruf, BMA, Polizei (alle Leitungen)
 - Priorität 2: Krankentransport („19222“)
 - Priorität 3: allgemeine Telefonate
- ❑ Daneben wird die Einsatzhäufigkeit in der Leitstelle betrachtet. Im selben Zeitraum wurden insgesamt 67.443 relevante Einsätze dokumentiert. Neben den Einsätzen von Feuerwehr, Notfallrettung und Krankentransport umfasst dies auch Dokumentationen im Einsatzleitsystem (z. B. Weiterleitungen an Bereitschaftsdienste, Dokumentation von Sanitätsdiensten) ohne Fahrzeugbewegungen.

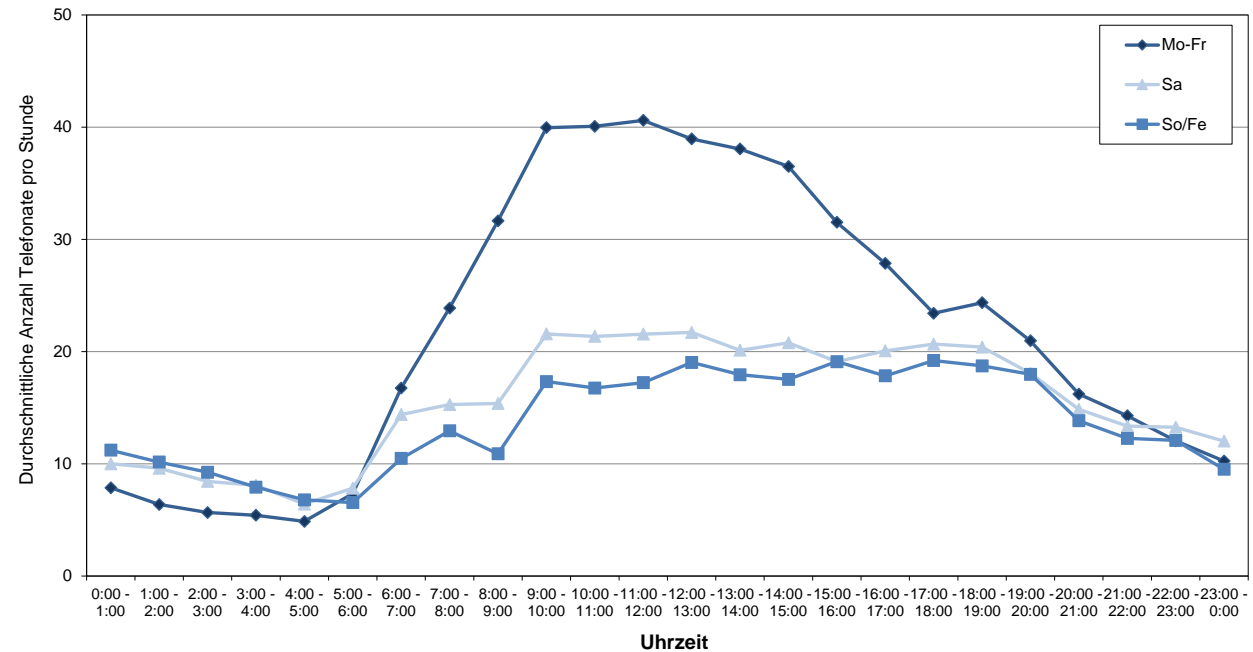
Anrufart	Gesamtzahl Telefonate
Notruf	48.584
BMA	558
Krankentransport	34.840
Allgemeine Telefonate	86.582
Summe	170.564

Einsatzart	Gesamtzahl Einsätze
Feuerwehr	2.410
Notfallrettung	30.768
Krankentransport	31.908
Dokumentationen	2.357
Summe	67.443

Analyse des Anrufaufkommens in Abhängigkeit der Tageszeit

Tagesganglinie „Alle Telefonate“

- ❑ Datenbasis für die Auswertung der dargestellten Tagesganglinie waren alle Telefonate (170.564) in der Leitstelle im Betrachtungszeitraum (insg. 362 Tage).
- ❑ Im Diagramm ist die durchschnittliche Anzahl an Telefongesprächen in der jeweiligen Stunde des Tages, differenziert in 3 Tageskategorien, dargestellt.
- ❑ Die nach Wochentagen differenzierte Darstellung des Tagespegels zeigt im Zeitbereich Montag bis Freitag 7 bis 17 Uhr ein erhöhtes Anrufaufkommen gegenüber den Wochenendtagen und Feiertagen.



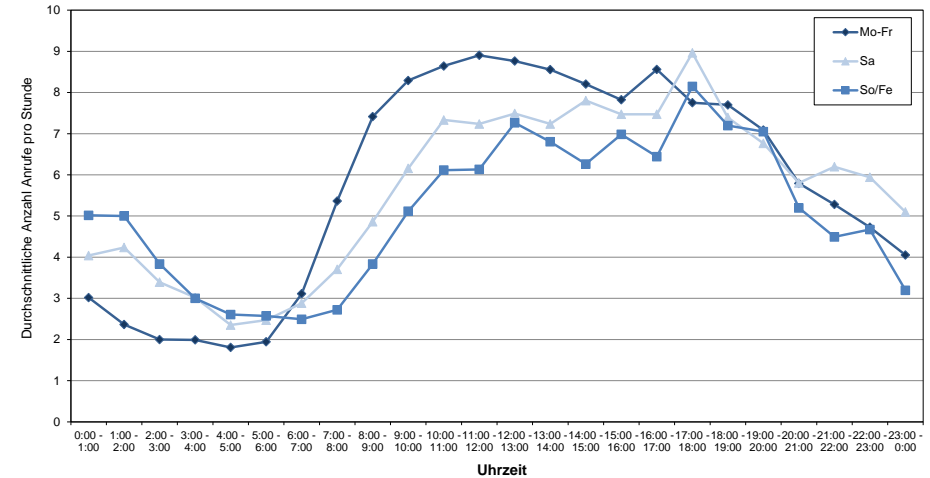
Im Zeitbereich Montag bis Freitag 7 bis 17 Uhr ist ein erhöhtes Anrufaufkommen gegenüber den Wochenendtagen und Feiertagen festzustellen.

Analyse des Anrufaufkommens in Abhängigkeit der Tageszeit

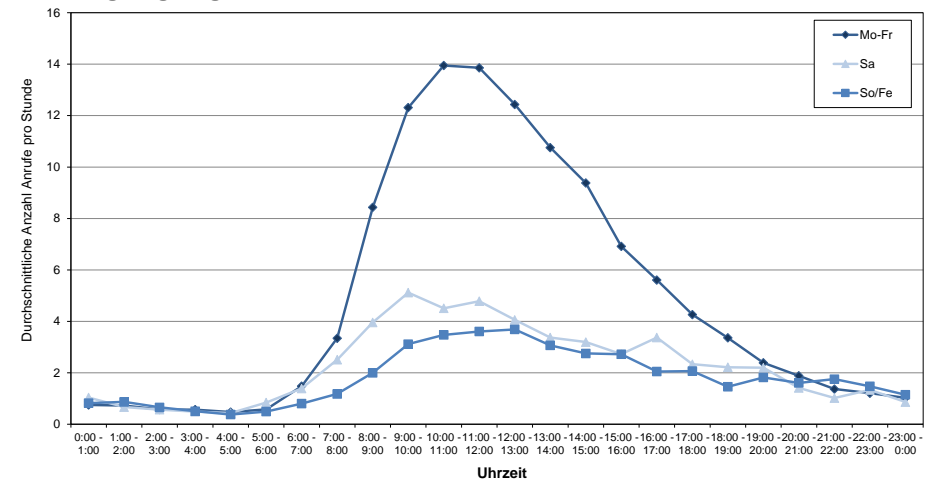
Tagesganglinien

- Beispielhaft sind hier zusätzlich die separaten Tagesganglinien für die Telefonate der Priorität 1 sowie die Anrufe zum Krankentransport („19222“) dargestellt.
- Die mittlere Anzahl der Telefonate der Priorität 1 zeigt für alle Wochentage sehr ähnliche Verläufe. Lediglich in den Nachtstunden liegt die mittlere Anzahl an den Wochenend- und Feiertagen etwas höher als Montag bis Freitag.
- Für die Anrufe zum Krankentransport ist ein deutlich erhöhtes Aufkommen im Zeitbereich Montag bis Freitag 8 bis 18 Uhr festzustellen. In diesen Zeitraum fallen mehr als zwei Drittel aller Anrufe unter der Telefonnummer „19222“. In den Nachtstunden ist die mittlere Anzahl Anrufe pro Stunde an allen Tageskategorien ähnlich gering.

Tagesganglinie „Priorität 1“



Tagesganglinie „Krankentransport“

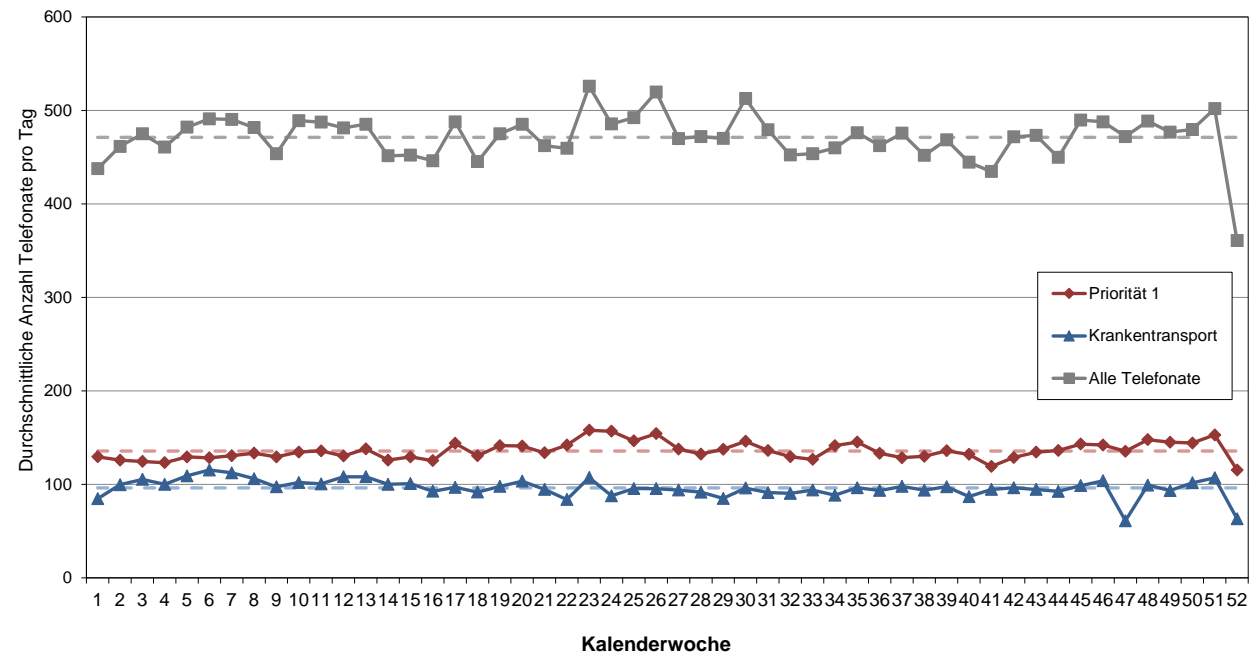


An allen Wochen- und Feiertagen ist ein ähnliches Telefon- aufkommen der Priorität 1 festzustellen. Für den Krankentransport ist im Zeitraum Montag bis Freitag 8 bis 18 Uhr das Anrufaufkommen deutlich höher gegenüber den übrigen Tageskategorien.

Analyse des Anrufaufkommens im Jahresverlauf

Jahresganglinie nach Anrufarten

- ❑ Datenbasis für die Auswertung der dargestellten Jahresganglinien waren alle Telefonate der jeweiligen Anrufart.
- ❑ Im Diagramm ist die durchschnittliche Anzahl an Telefonaten pro Tag in den jeweiligen Kalenderwochen des Jahres dargestellt.
- ❑ Insgesamt lassen sich keine deutlichen Unterschiede (insb. Unterschiede nach Jahreszeiten) feststellen.

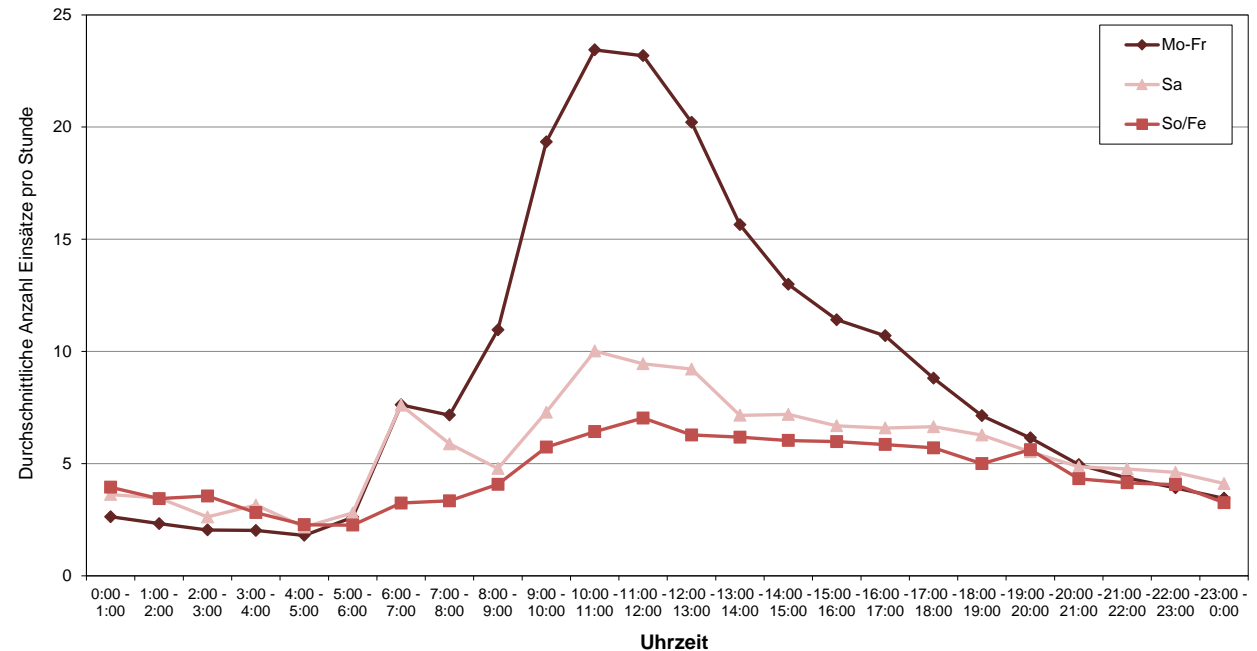


Im Jahresverlauf lassen sich keine deutlichen Unterschiede im Telefonaufkommen feststellen.

Analyse des Einsatzaufkommens in Abhängigkeit der Tageszeit

Tagesganglinie „Alle Einsätze“

- ❑ Datenbasis für die Auswertung der dargestellten Tagesganglinie waren alle in der Leitstelle dokumentierten Einsätze (67.443) im Betrachtungszeitraum (insg. 362 Tage).
- ❑ Im Diagramm ist die durchschnittliche Anzahl Einsätze (zum Alarmierungszeitpunkt) in der jeweiligen Stunde des Tages, differenziert in 3 Tageskategorien, dargestellt.
- ❑ Die nach Wochentagen differenzierte Darstellung des Tagespegels zeigt im Zeitbereich Montag bis Freitag 8 bis 17 Uhr ein erhöhtes Einsatzaufkommen gegenüber den Wochenendtagen und Feiertagen.



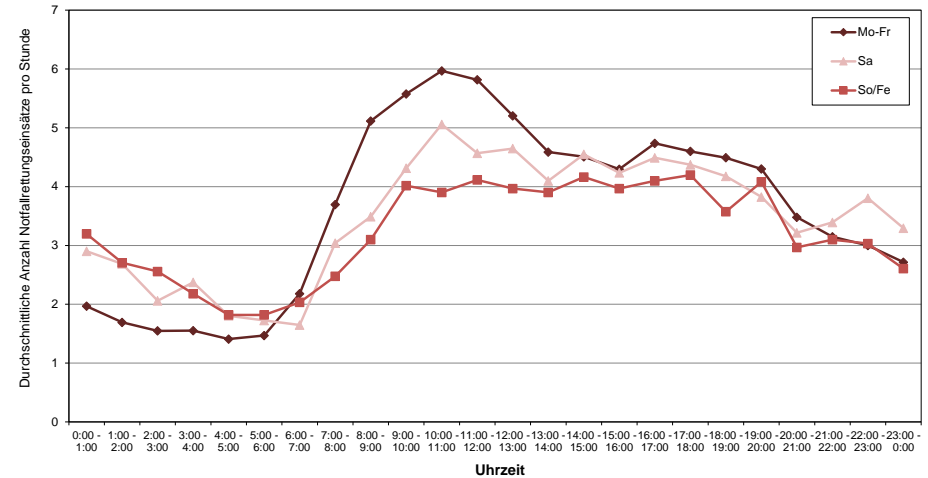
Im Zeitbereich Montag bis Freitag 8 bis 17 Uhr ist ein erhöhtes Einsatzaufkommen gegenüber den Wochenendtagen und Feiertagen festzustellen.

Analyse des Einsatzaufkommens in Abhängigkeit der Tageszeit

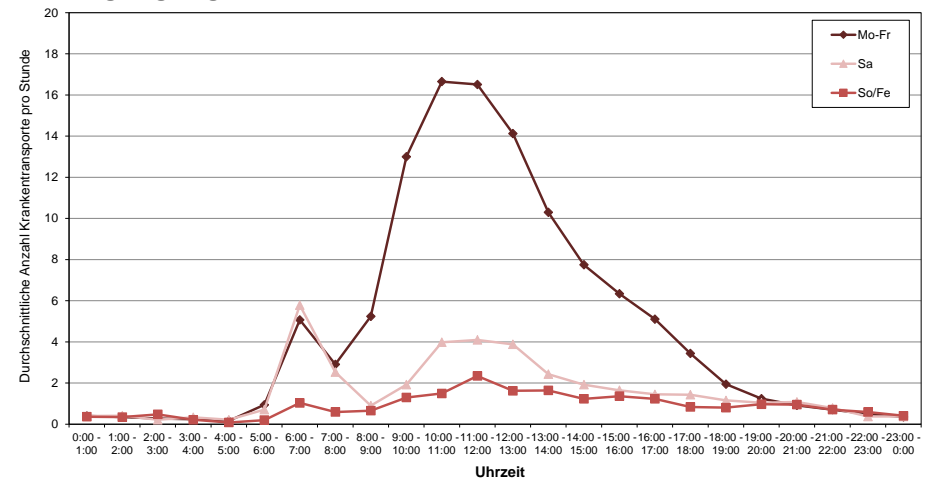
Tagesganglinien

- ❑ Beispielhaft sind hier zusätzlich die separaten Tagesganglinien für die Einsätze der Notfallrettung sowie die Krankentransporte dargestellt.
- ❑ In der Notfallrettung wie auch bei den Feuerwehreinsätzen sind ähnliche Verläufe des stündlichen Einsatzaufkommens an allen Wochentagen festzustellen.
- ❑ Für die Einsätze der Notfallrettung liegt die mittlere Anzahl Einsätze pro Stunde in den Nachtstunden an den Wochenend- und Feiertagen etwas höher als Montag bis Freitag. Dafür ist am Vormittag Montag bis Freitag ein etwas höheres Einsatzaufkommen gegeben.
- ❑ Bei den Krankentransporten zeigt sich ein deutlich erhöhtes Einsatzaufkommen im Zeitbereich Montag bis Freitag 8 bis 18 Uhr. In diesen Zeitraum fallen mehr als drei Viertel aller Krankentransporte. In den Nachtstunden ist die mittlere Anzahl Einsätze pro Stunde in allen Tageskategorien ähnlich gering.

Tagesganglinie „Notfallrettung“



Tagesganglinie „Krankentransport“



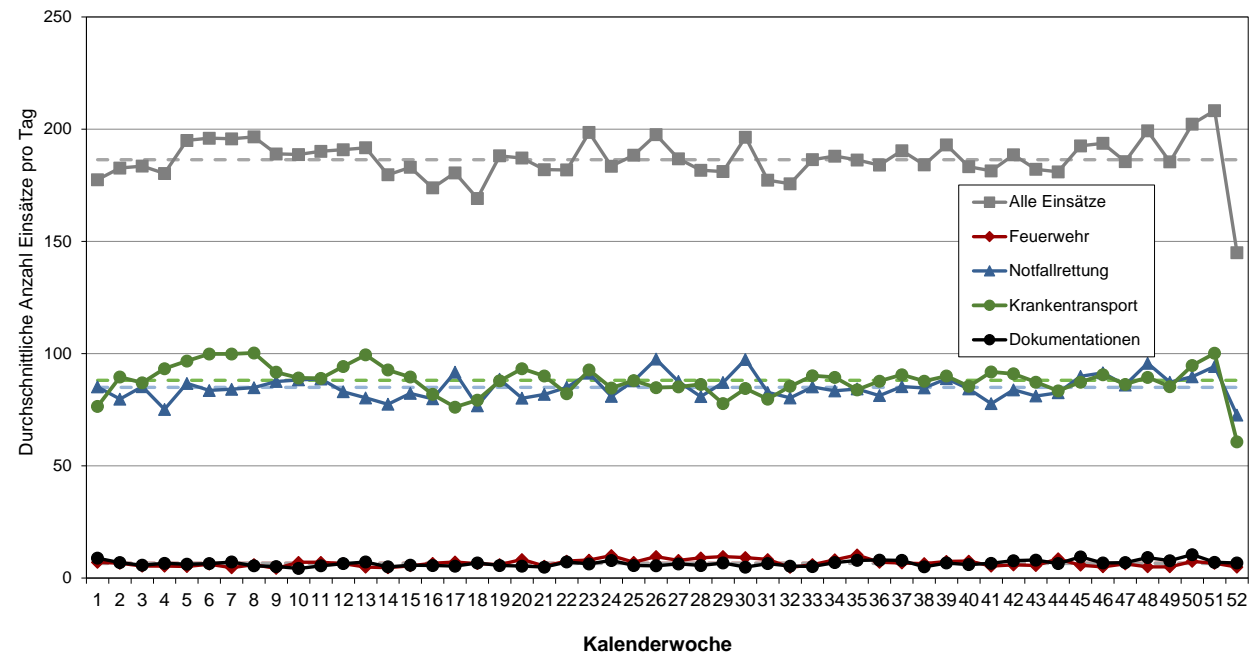
An allen Wochen- und Feiertagen ist ein ähnliches Einsatzaufkommen für die Notfallrettung und Feuerwehreinsätze festzustellen.

Bei den Krankentransporten ist Montag bis Freitag tagsüber das Aufkommen deutlich höher gegenüber den übrigen Tageskategorien und Nachtstunden.

Analyse des Einsatzaufkommens im Jahresverlauf

Jahresganglinie nach Einsatzarten

- ❑ Datenbasis für die Auswertung der dargestellten Jahresganglinien waren die in der Leitstelle dokumentierten Einsätze der jeweiligen Einsatzart.
- ❑ Im Diagramm ist die durchschnittliche Anzahl Einsätze pro Tag in den jeweiligen Kalenderwochen des Jahres dargestellt.
- ❑ Insgesamt lassen sich keine deutlichen Unterschiede (insb. Unterschiede nach Jahreszeiten) feststellen. Lediglich in einzelnen Wochen ist ein höheres oder niedriges Einsatzaufkommen gegeben.



Im Jahresverlauf lassen sich keine deutlichen Unterschiede im Einsatzaufkommen feststellen.

Aufgabenwahrnehmung im IST-Zustand

- Im Mittel lag die Wartezeit bei Notrufen im Betrachtungszeitraum bei 6,0 Sekunden.
- Hierbei ist zu berücksichtigen, dass diese Wartezeit nicht allein durch die Duplizität von Anrufen zustande kommt (mehr gleichzeitige Anrufe als zur Verfügung stehende Annahmeplätze). Auch falls kein weiteres Telefonat lief, betrug die mittlere Wartezeit eines Notrufs im Mittel 5,2 Sekunden. Diese „Normalwartezeit“ tritt also immer, unabhängig von laufenden Anrufen, auf. Als Zielwert ist hier (weiterhin) eine Zeit von 5 Sekunden anzustreben.
- Aus Sicht von LUELF & RINKE sind folgende Versorgungsniveaus für die maximalen (zusätzlichen) Wartezeiten* bedarfsgerecht, die durch die Verzögerung bei Duplizitäten von Anrufen auftreten:
 - Versorgungsniveau 1: 10 Sekunden für Anrufe der Priorität 1: Notruf, BMA
 - Versorgungsniveau 2: 20 Sekunden für Anrufe der Priorität 2: Krankentransport
 - Versorgungsniveau 3: 30 Sekunden für allgemeine Telefonate
- Diese Versorgungsniveaus werden als Grundlagen für die risikoabhängige SOLL-Bemessung herangezogen.
- Die Erfüllung dieser Versorgungsniveaus im IST-Zustand ist in der Tabelle dargestellt. (Eine stundengenaue Auswertung ist im Anhang beigefügt.)

Versorgungsniveau	Gesamtzahl Telefonate	Niveau erreicht	
		absolut	Anteil
Versorgungsniveau 1	44.141	41.638	94,3%
Versorgungsniveau 2	34.462	33.948	98,5%
Versorgungsniveau 3	86.269	86.098	99,8%
Gesamt	164.872	161.684	98,1%

*) Wartezeiten, die über die mittlere Normalwartezeit hinausgehen

Erläuterung der Vorgehensweise

- ❑ In der risikoabhängigen Bemessung wird ermittelt, wie viele Einsatzleitplätze besetzt sein müssen, um eine zeitgerechte Annahme gleichzeitiger Anrufe entsprechend der zuvor definierten Versorgungsniveaus gewährleisten zu können (Annahmesicherheit).
- ❑ Dazu wird im Rahmen einer Simulation die theoretische Wartezeit von Anrufen bei verschiedener Anzahl besetzter Einsatzleitplätze ermittelt. Basis hierzu sind die tatsächlichen Telefonate in der Leitstelle im Betrachtungszeitraum mit ihrer jeweiligen Eingangszeit und ihrer Gesprächsdauer.
- ❑ Anschließend erfolgt eine Auswertung der Anzahl nicht innerhalb der definierten Versorgungsniveaus bedienbarer Anrufe in Bezug auf Stundenintervalle und Tagesbereiche (Montag bis Freitag, Samstag, Sonn-/Feiertag).
- ❑ Planungsansatz: 99 % der Telefonate sollen innerhalb des Versorgungsniveaus bedient werden können (Toleranzwert: 1 %-Punkt)
→ maximal 1 % (Toleranzbereich 2 %) der Anrufe sollen eine längere Wartezeit als das Versorgungsniveau aufweisen.

Erläuterung der Vorgehensweise (Forts.)

Folgende Annahmen werden bei der Simulation zugrunde gelegt:

- mittlere Normalwartezeit: 5 Sekunden
- Sind mehrere Anrufe gleichzeitig in der Warteschleife, werden diese entsprechend ihrer Priorität angenommen.
- Alle Einsatzleitplätze nehmen alle Anrufe an.
- Bei Anrufen, zu denen keine tatsächliche Gesprächsdauer ermittelt werden kann (z. B. aufgelegte Anrufe), wird wie folgt verfahren:
 - Ist bei aufgelegten Anrufen die Zeit zwischen Anrufeingang und Auflegen kleiner als die Normalwartezeit, erfolgt keine Berücksichtigung des Anrufs. (Auch wenn kein anderes Telefonat lief, hätte dieser Anruf nicht abgenommen werden können.)
 - Ansonsten wird eine mittlere Gesprächsdauer angenommen (mittlere gerundete Gesprächsdauern im Betrachtungszeitraum).
- Bei ausgelösten Brandmeldeanlagen wird eine „Gesprächsdauer“ von 60 Sekunden angenommen.
- Abgehende Telefonate werden zum Zeitpunkt des Beginns wie eingehende Anrufe behandelt.
- Laufende Gespräche (insb. allgemeine Telefonate) werden nicht aufgelegt, um einen anderen Anruf (z. B. Notruf) anzunehmen.
→ Maximalbetrachtung
- Damit Einzelereignisse keinen wesentlichen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben, wird für jedes Stundenintervall die maximale Anzahl an Notrufen bzw. Telefonaten in einer Stunde ermittelt. Lag diese maximale Anzahl deutlich oberhalb dem zweithöchsten Wert, so wird dieses einzelne Stundenintervall an dem entsprechenden Tag nicht ausgewertet.

Ergebnisse der risikoabhängigen Bemessung

Montag bis Freitag

Anzahl ELP	Anteil Telefonate außerhalb Versorgungsniveau – Montag bis Freitag																								
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 0:00	
6	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
5	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,1%	0,2%	0,5%	0,2%	0,2%	0,1%	0,1%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	
3	0,2%	0,0%	0,1%	0,0%	0,2%	0,0%	0,1%	0,4%	1,2%	1,9%	2,3%	2,7%	2,1%	2,0%	1,7%	1,0%	1,0%	0,5%	0,5%	0,4%	0,3%	0,1%	0,2%	0,3%	
2	1,0%	0,8%	0,8%	0,4%	0,6%	0,3%	1,3%	3,5%	8,8%	13,7%	16,6%	17,8%	15,5%	13,9%	13,4%	8,9%	7,9%	5,4%	4,5%	3,4%	2,6%	2,2%	1,9%	1,8%	
1	15,6%	13,7%	11,1%	11,4%	8,7%	10,9%	18,2%	32,0%	53,6%	68,5%	76,3%	76,9%	72,8%	68,8%	67,1%	58,0%	50,8%	41,2%	38,7%	34,1%	29,0%	23,7%	22,5%	19,8%	
Gesamtzahl Telefonate	1.851	1.545	1.356	1.296	1.150	1.764	4.092	5.801	7.733	9.714	9.774	9.847	9.512	9.241	8.823	7.613	6.641	5.596	5.806	5.009	3.872	3.413	2.854	2.453	

Legende	
	notwendige ELP
	Toleranzbereich

Ergebnisse der risikoabhängigen Bemessung

Samstag

Anzahl ELP	Anteil Telefonate außerhalb Versorgungsniveau – Samstag																							
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 0:00
6	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%	0,1%	0,1%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,5%	0,5%	0,2%	0,3%	0,5%	0,6%	0,1%	0,2%	0,2%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
2	0,4%	1,1%	0,3%	1,0%	1,6%	0,5%	1,1%	1,5%	1,2%	4,6%	3,4%	4,4%	3,7%	3,9%	4,0%	4,5%	3,9%	4,6%	2,9%	3,2%	1,0%	1,7%	2,4%	1,5%
1	18,8%	19,7%	16,6%	13,5%	12,8%	12,5%	20,0%	22,5%	22,5%	32,4%	32,9%	39,2%	33,0%	33,9%	33,9%	35,6%	34,0%	37,2%	29,9%	30,4%	25,6%	21,4%	29,1%	25,9%
Gesamtzahl Telefonate	485	472	392	401	312	385	714	750	748	1.067	1.024	1.066	1.067	976	1.004	925	974	970	1.004	878	720	658	636	591

Legende

- notwendige ELP
- Toleranzbereich

Ergebnisse der risikoabhängigen Bemessung

Sonntag/Feiertag

Anzahl ELP	Anteil Telefonate außerhalb Versorgungsniveau – Sonntag/Feiertag																							
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 0:00
6	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%
3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,2%	0,3%	0,2%	0,0%	0,0%	0,2%	0,3%	0,4%	0,1%	0,2%	0,5%	0,1%	0,1%	0,0%
2	2,0%	1,6%	2,2%	0,5%	0,2%	0,3%	0,8%	0,9%	1,1%	2,8%	2,8%	3,0%	3,0%	2,5%	2,1%	3,5%	2,6%	3,8%	2,3%	1,7%	2,6%	2,0%	1,7%	0,9%
1	24,9%	20,7%	22,8%	13,1%	13,2%	10,6%	13,5%	16,4%	16,5%	24,9%	28,2%	27,8%	30,4%	27,6%	26,8%	30,1%	30,8%	32,6%	26,5%	26,9%	23,4%	23,9%	20,2%	19,4%
Gesamtzahl Telefonate	654	565	535	444	403	378	601	779	642	1.015	980	1.005	1.087	1.048	1.031	1.065	1.009	1.054	1.031	1.033	812	710	687	558

Legende	
	notwendige ELP
	Toleranzbereich

Erläuterung der Vorgehensweise

- ❑ In der frequenzabhängigen Bemessung wird ermittelt, wie viele Einsatzbearbeiter in der Leitstelle notwendig sind, um eine Bearbeitung der einsatzbegleitenden Tätigkeiten gewährleisten zu können (Bearbeitungssicherheit).
- ❑ Basis sind hierbei die tageszeitliche Verteilung des tatsächlichen Einsatzgeschehens und die Gesprächsdauern der Telefonate im Betrachtungszeitraum. (Die Einsätze sind zum Zeitpunkt der Alarmierung berücksichtigt.)
- ❑ Die Bearbeitungszeiten in der Leitstelle der einzelnen Einsätze werden differenziert nach der Einsatzart berücksichtigt. Diese wurden durch die projektbegleitende Arbeitsgruppe des Landes Schleswig-Holstein auf der Basis von Realwerten ausgewiesen. Hiernach beanspruchen die Einsätze folgende Zeitbedarfe für die rückwärtige Einsatzsteuerung (z. B. Entgegennahme von Rückmeldungen) in der Leitstelle:
 - Feuerwehr: 29,34 Minuten
 - Notfallrettung: 7,31 Minuten
 - Krankentransport: 6,00 Minuten
- ❑ Für Dokumentationen der Disponenten, die im Einsatzleitsystem vorgenommen werden (z. B. Weitervermittlung, Sanitätsdienste), wird der notwendige Zeitbedarf anhand von L&R-Erfahrungswerten abgeschätzt:
 - Dokumentationen: 2,50 Minuten
- ❑ Bei den Zeitbedarfen ist zu berücksichtigen, dass diese sich über den gesamten Einsatzverlauf verteilen und nicht alle zum Zeitpunkt der Alarmierung anfallen. Außerdem handelt es sich teilweise um Tätigkeiten, die nicht ad hoc durchgeführt werden müssen, sondern eine gewisse zeitliche Flexibilität aufweisen.
- ❑ Zu diesen Bearbeitungszeiten kommt die Inanspruchnahme der Disponenten durch die geführten Telefonate in der Leitstelle anhand der tatsächlichen Gesprächsdauern in den jeweiligen Stundenintervallen.
- ❑ Einsätze aus dem Bereich Verlegung/Sekundärtransporte sind entsprechend ihrer Einstufung (Einsatzstichwort) den Kategorien Notfallrettung bzw. Krankentransport zugeordnet. Der hierbei benötigte zusätzliche Zeitbedarf ist insbesondere in erforderlichen telefonischen Abklärungen mit Kliniken bzw. anderen Leitstellen bedingt. Diese Zeiten sind durch die Einbeziehung der tatsächlichen Gesprächsdauern bei der Arbeitsauslastung berücksichtigt und werden deshalb nicht zusätzlich bei der Einsatzbearbeitung angesetzt.

Erläuterung der Vorgehensweise (Forts.)

- ❑ Zur Bemessung erfolgt eine Analyse der stündlichen Inanspruchnahme der Einsatzbearbeiter in der Leitstelle (durch Einsatzbearbeitung und Telefonate). Im Sinne eines Stresstests wird die stündliche Inanspruchnahme im 95 %-Perzentil für die weitere Bemessung berücksichtigt. (In 95 % der Stundenintervalle war die Inanspruchnahme geringer.)
- ❑ Ausgehend von dieser stündlichen Inanspruchnahme erfolgt eine Auswertung der entstehenden Auslastung in Abhängigkeit der Anzahl besetzter Einsatzleitplätze in Bezug auf Stundenintervalle und Tagesbereiche (Montag bis Freitag, Samstag, Sonn-/Feiertag).
- ❑ Um eine hinreichend zuverlässige Wahrnehmung der Aufgaben und arbeitsbegleitender Tätigkeiten gewährleisten zu können, wird eine maximale Auslastung von 90 % angesetzt (Toleranzbereich: 95 %).

Ergebnisse der frequenzabhängigen Bemessung

Montag bis Freitag

Anzahl ELP	Auslastung der ELP im 95%-Perzentil – Montag bis Freitag																							
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 0:00
10	11%	10%	10%	10%	9%	10%	18%	20%	28%	38%	45%	45%	41%	36%	34%	30%	27%	24%	23%	21%	19%	17%	15%	14%
9	13%	11%	11%	11%	10%	11%	20%	22%	31%	43%	50%	50%	46%	40%	38%	33%	31%	26%	25%	23%	21%	19%	17%	16%
8	14%	13%	12%	12%	11%	12%	22%	25%	35%	48%	56%	56%	51%	45%	43%	37%	34%	30%	28%	26%	23%	21%	19%	18%
7	16%	15%	14%	14%	13%	14%	25%	28%	40%	55%	64%	64%	59%	52%	49%	43%	39%	34%	32%	30%	27%	25%	21%	20%
6	19%	17%	16%	16%	15%	16%	30%	33%	47%	64%	75%	75%	68%	61%	57%	50%	46%	40%	38%	35%	31%	29%	25%	23%
5	23%	21%	19%	19%	18%	20%	36%	40%	56%	77%	89%	89%	82%	73%	69%	60%	55%	48%	45%	42%	37%	34%	30%	28%
4	28%	26%	24%	24%	23%	24%	45%	50%	70%	96%	>100%	>100%	>100%	91%	86%	75%	69%	60%	57%	52%	47%	43%	38%	35%
3	38%	34%	32%	32%	30%	33%	59%	66%	94%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	99%	92%	79%	76%	70%	62%	57%	50%	47%
2	57%	51%	48%	48%	46%	49%	89%	99%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	94%	86%	75%	70%
1	>100%	>100%	96%	95%	91%	98%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%
Inanspruchnahme (95%-Perzentil) [min]	68,0	61,6	57,7	57,0	54,7	58,7	107,0	119,3	168,8	230,1	268,4	268,4	246,4	218,2	206,6	178,8	164,9	143,0	136,5	126,0	112,2	103,2	90,1	84,3

Legende

- notwendige ELP
- ▨ Toleranzbereich

Ergebnisse der frequenzabhängigen Bemessung

Samstag

Anzahl ELP	Auslastung der ELP im 95%-Perzentil – Samstag																							
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 0:00
10	14 %	13 %	12 %	11 %	8 %	12 %	14 %	14 %	15 %	24 %	25 %	24 %	24 %	20 %	19 %	22 %	20 %	22 %	21 %	19 %	17 %	15 %	17 %	15 %
9	16 %	15 %	13 %	12 %	9 %	13 %	16 %	16 %	16 %	27 %	28 %	27 %	27 %	22 %	21 %	25 %	22 %	24 %	23 %	21 %	19 %	16 %	19 %	16 %
8	17 %	16 %	15 %	13 %	10 %	15 %	18 %	18 %	18 %	30 %	32 %	31 %	30 %	25 %	23 %	28 %	25 %	27 %	26 %	24 %	21 %	19 %	21 %	18 %
7	20 %	19 %	17 %	15 %	12 %	17 %	20 %	21 %	21 %	34 %	36 %	35 %	34 %	28 %	27 %	32 %	28 %	31 %	30 %	27 %	25 %	21 %	24 %	21 %
6	23 %	22 %	20 %	18 %	14 %	20 %	24 %	24 %	24 %	40 %	42 %	41 %	40 %	33 %	31 %	37 %	33 %	36 %	35 %	32 %	29 %	25 %	28 %	24 %
5	28 %	26 %	24 %	21 %	17 %	24 %	28 %	29 %	29 %	48 %	51 %	49 %	48 %	40 %	38 %	45 %	40 %	43 %	42 %	38 %	34 %	30 %	33 %	29 %
4	35 %	33 %	30 %	27 %	21 %	30 %	35 %	36 %	36 %	60 %	63 %	61 %	60 %	50 %	47 %	56 %	50 %	54 %	53 %	47 %	43 %	37 %	42 %	37 %
3	47 %	44 %	40 %	36 %	28 %	40 %	47 %	48 %	49 %	80 %	85 %	82 %	80 %	66 %	63 %	74 %	66 %	72 %	70 %	63 %	57 %	49 %	56 %	49 %
2	70 %	66 %	61 %	53 %	41 %	61 %	71 %	72 %	73 %	>100%	>100%	>100%	>100%	99 %	94 %	>100%	99 %	>100%	>100%	95 %	86 %	74 %	84 %	73 %
1	>100%	>100%	>100%	>100%	83 %	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%
Inanspruchnahme (95%-Perzentil) [min]	83,8	78,9	72,8	64,0	49,7	72,7	84,9	86,3	87,5	144,4	152,3	146,8	143,2	119,3	112,7	134,0	119,2	129,2	126,1	113,9	102,9	88,9	100,3	87,9

Legende

- notwendige ELP
- Toleranzbereich

Ergebnisse der frequenzabhängigen Bemessung

Sonntag/Feiertag

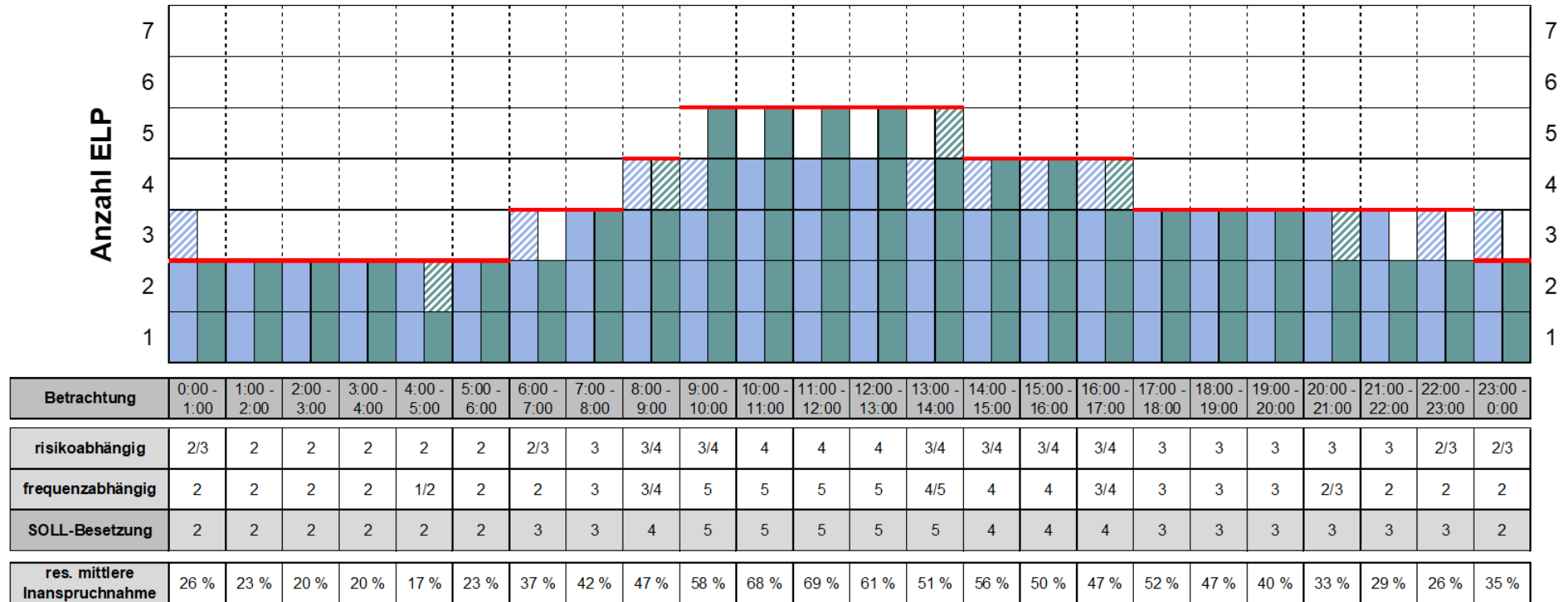
Anzahl ELP	Auslastung der ELP im 95%-Perzentil – Sonntag/Feiertag																							
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 0:00
10	13%	14%	15%	12%	9%	9%	15%	13%	14%	19%	21%	21%	21%	20%	19%	19%	18%	18%	19%	17%	15%	14%	15%	13%
9	15%	16%	16%	14%	10%	10%	16%	15%	16%	21%	24%	23%	23%	22%	21%	22%	20%	20%	21%	19%	16%	16%	17%	15%
8	16%	18%	18%	16%	12%	11%	18%	16%	18%	23%	27%	26%	26%	25%	23%	24%	22%	23%	24%	22%	18%	18%	19%	16%
7	19%	21%	21%	18%	13%	13%	21%	19%	21%	27%	30%	30%	29%	28%	27%	28%	25%	26%	27%	25%	21%	20%	22%	19%
6	22%	24%	24%	21%	16%	15%	24%	22%	24%	31%	35%	35%	34%	33%	31%	32%	30%	30%	32%	29%	24%	24%	25%	22%
5	26%	29%	29%	25%	19%	18%	29%	26%	29%	37%	43%	42%	41%	40%	37%	39%	36%	36%	38%	35%	29%	29%	30%	26%
4	33%	36%	36%	31%	24%	22%	37%	33%	36%	46%	53%	52%	51%	50%	46%	49%	44%	46%	48%	43%	37%	36%	38%	33%
3	44%	48%	48%	41%	31%	30%	49%	44%	48%	62%	71%	70%	68%	66%	62%	65%	59%	61%	64%	58%	49%	48%	51%	44%
2	65%	72%	73%	62%	47%	44%	73%	65%	72%	93%	>100%	>100%	>100%	99%	93%	97%	89%	91%	96%	86%	73%	72%	76%	66%
1	>100%	>100%	>100%	>100%	94%	89%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%
Inanspruchnahme (95%-Perzentil) [min]	78,3	86,1	87,2	74,5	56,6	53,2	87,7	78,4	86,6	111,4	127,5	125,5	123,2	119,1	111,4	116,6	106,6	109,4	114,7	103,8	88,0	85,9	91,0	78,9

Legende

- notwendige ELP
- Toleranzbereich

Zusammenfassung der Bemessungsergebnisse

Montag bis Freitag

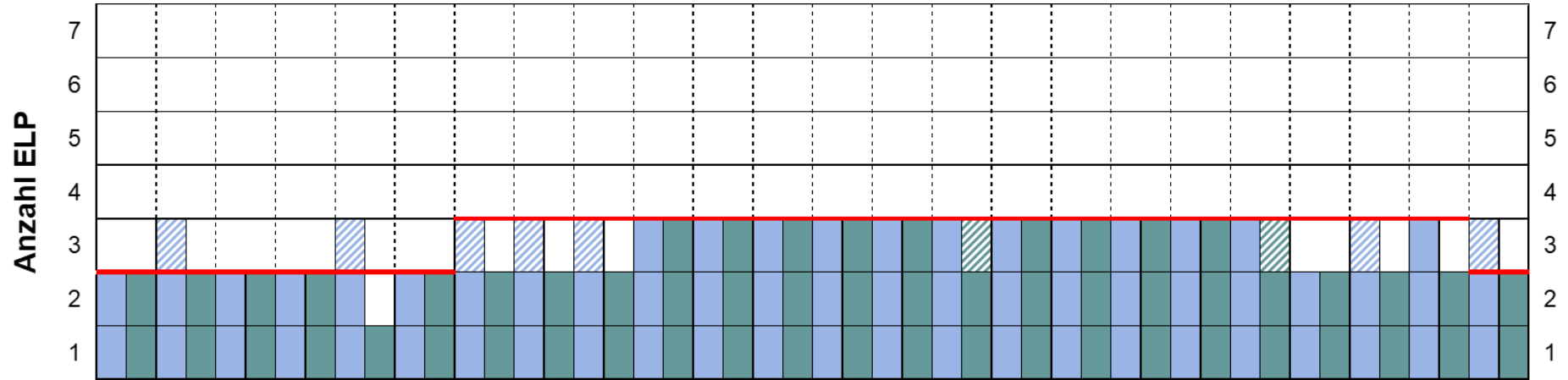


Legende

- risikoabhängig (Toleranzbereich)
- frequenzabhängig (Toleranzbereich)
- risikoabhängig
- frequenzabhängig
- SOLL-Besetzung

Zusammenfassung der Bemessungsergebnisse

Samstag



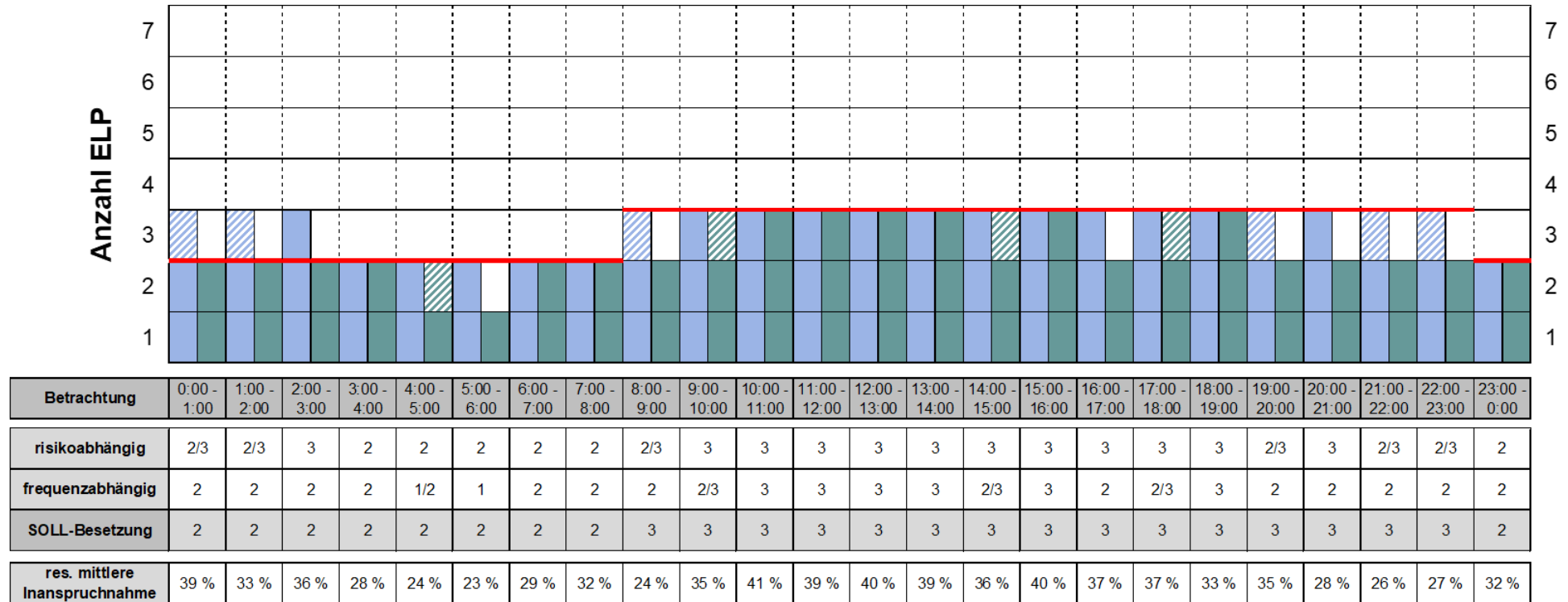
Betrachtung	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 0:00
risikoabhängig	2	2/3	2	2	2/3	2	2/3	2/3	2/3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2/3	3	2/3
frequenzabhängig	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2/3	3	3	3	3	2/3	2	2	2	2
SOLL-Besetzung	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
res. mittlere Inanspruchnahme	34 %	34 %	30 %	29 %	20 %	28 %	35 %	32 %	29 %	46 %	54 %	53 %	52 %	43 %	43 %	43 %	40 %	44 %	44 %	36 %	32 %	31 %	29 %	40 %

Legende

- risikoabhängig (Toleranzbereich)
- frequenzabhängig (Toleranzbereich)
- risikoabhängig
- frequenzabhängig
- SOLL-Besetzung

Zusammenfassung der Bemessungsergebnisse

Sonntag/Feiertag



Legende

- risikoabhängig (Toleranzbereich)
- frequenzabhängig (Toleranzbereich)
- risikoabhängig
- frequenzabhängig
- SOLL-Besetzung

Sonderlagenfähigkeit

Ad-hoc-Nachbesetzung

- ❑ Zur Reaktion auf die allgemeinen Standardabweichungen von den ausgewerteten Mittelwerten hinsichtlich des allgemeinen gesetzlichen Sicherstellungsauftrags ist es erforderlich, dass die lagefähige Personalvorhaltung der Leitstelle mit möglichst geringem Vorlauf („ad-hoc“) erhöht werden kann.
- ❑ Die teilweise reduktiv berücksichtigten Toleranzbereiche im Besetzungsmodell und die erhöhten Risiken langfristiger Personalbindung in der Notrufbearbeitung (z. B. bei der Bearbeitung sogenannter „Telefonreanimationen“) unterstreichen diesen Bedarf zusätzlich.
- ❑ Darüber hinaus ist zu beachten, dass komplexe Einzelereignisse (z. B. Busunfall, Brand in komplexem Sonderobjekt) eine Verstärkung verzögerungsfrei ad-hoc erforderlich machen. Dies ergibt sich zum einen aus der Notwendigkeit auf ein erhöhtes Notrufaufkommen zu reagieren. Darüber hinaus sind unmittelbar einsatzkritische Entscheidungen zu treffen, umzusetzen und an die alarmierten Kräfte zu kommunizieren.
- ❑ Im Quervergleich mit anderen Leitstellen vergleichbarer Größe ist es daher erforderlich, hierzu mindestens 1 vollständig unverplante Funktion am Standort der Leitstelle vorzuhalten.
- ❑ Für länger andauernde Einsatzlagen mit hohem Personalbedarf oder Lagen mit kurzen Vorwarnzeiten (z. B. flächendeckende Unwetterlagen) sind darüber hinaus weitere Regeln zur Nachbesetzung (z. B. zur Alarmierung dienstfreier Kräfte oder ausgebildeter Springerfunktionen im Einsatzdienst) weiterhin sachgerecht und erforderlich.

Im Umsetzungsmodell ist 1 Funktion rund-um-die-Uhr zur ad-hoc-Nachbesetzung am Standort der Leitstelle erforderlich.

Sonderlagenfähigkeit

Sicherstellung der Funktionsbesetzung

- ❑ Die wirtschaftliche Sicherstellung der kontinuierlichen Funktionsbesetzung gemäß den Bemessungsergebnissen stellt aufgrund der verhältnismäßig kleinen Dienstgruppe (im Vergleich zum Einsatzdienst von Berufsfeuerwehren oder Rettungsdiensten) eine Herausforderung dar.
- ❑ Es ist daher ein mehrstufiges Verfahren erforderlich:
 - Sicherstellung der planerischen Funktionsbesetzung über entsprechende Regeln zur Dienstplanung, insbesondere zur Verfügbarkeit von Mitarbeitern in sogenannten Springerschichten,
 - die Vorhaltung von sogenannten Verfüger-Diensten (z. B. mittels Rufbereitschaft), die tagesaktuell zuverlässig verfügbar sind,
 - ggf. Anreizsysteme für den freiwilligen Einsatz aus dem dienstplanerischen Frei, sofern das über die Verfüger-Dienste hinaus erforderlich ist.

Es ist ein mehrstufiges Verfahren zur Kompensation kurzfristiger (z. B. krankheitsbedingter) Personalausfälle vorgesehen. Personalrelevant im Bereich der Leitstelle ist hierbei die Vorhaltung eines „Verfügers Leitstelle“. Die resultierenden Jahresstunden sind in Kapitel 5.2 berücksichtigt.

Sonderlagenfähigkeit

Technische Vernetzung der Leitstellen

- ❑ Neben der personellen Sicherstellung der Sonderlagenfähigkeit auf Ebene der individuellen Leitstelle stellen auch Instrumente zur technischen Vernetzung eine Möglichkeit zur Reaktion auf Sonderlagen dar.
- ❑ Hierbei sind die Leitstellen durch eine kompatible Kommunikationstechnik und einen einheitlichen Leitstellendatensatz befähigt, für ausgelastete Leitstellen Notrufe entgegenzunehmen und Unterstützungsprozesse zu organisieren.
- ❑ Hiermit sind folgende Vorteile verbunden:
 - Das zusätzliche Leistungsangebot ist deutlich höher als in einer einzelnen Leitstelle wirtschaftlich vorgehalten werden könnte. (In SH: 6 Bereitschaftsfunktionen in den nicht betroffenen Leitstellen zzgl. der nicht voll ausgelasteten „Kern-Disponenten“ im jeweiligen Stundenintervall)
 - Bei Einbettung in ein taktisch abgestimmtes Gesamtsystem können definierte Unterstützungsleistungen (z. B. Notrufentgegennahme aus nicht betroffenen Versorgungsbereichen, Erstellung eines Bettennachweises, Abfrage von Rettungsmittelverfügbarkeiten in Nachbargebietskörperschaften) standardisiert abgerufen werden.
- ❑ Gegenüber dem Personaleinsatz in der individuell betroffenen Leitstelle sind aber auch gleichwohl Nachteile verbunden:
 - Da die Systeme logischerweise eine Zeitverzögerung vor Überlauf beinhalten, ist eine Einhaltung der definierten Servicelevel für Notrufe in der Regel nicht möglich.
 - „Überlauf-Notrufe“ werden erfahrungsgemäß darüber hinaus von den Unterstützungsleitstellen mit sekundärer Priorität bearbeitet, so dass die Wartezeit weiter erhöht wird.
 - Die Weitergabe von einsatzrelevanten Hinweisen aus dem 2. – n. Notruf zu einem Ereignis ist massiv erschwert, da die „Überlauf-Leitstelle“ die betroffene Leitstelle in der Regel telefonisch nicht erreichen kann.
 - Der Steuerungszugriff und die Koordination durch die operativ-taktische Leitung der betroffenen Leitstelle auf die Überlauf-Leitstelle ist eingeschränkt.

Eine technische Vernetzung der Leitstellen stellt eine zusätzliche sinnvolle Sonderlagenfähigkeit dar, ersetzt den Bedarf an individuell risikoangepasst vorgehaltenen Bereitschaftsdisponenten jedoch nicht.

Sonderlagenfähigkeit

Führungsstruktur der Leitstelle

Operativ-taktische Leitung

- ❑ Innerhalb der Berufsfeuerwehr Lübeck wird die Aufgabe des Lagedienstes durch den diensthabenden B-Dienst wahrgenommen, sofern dieser nicht einsatzgebunden außerhalb der Feuer- und Rettungswache ist.
- ❑ Innerhalb der ELP-Besetzung ergibt sich mit einem benannten Schichtführer eine sachlogische fachliche Weisungsstruktur. Aus externer Sicht sind für eine sichere Besetzung zukünftig 8 Schichtführerstellen auszuweisen (Stellenwerthebung).
- ❑ Es ist aus externer Sicht sachgerecht, auf länger andauernde oder „angekündigte“ Lagen (z. B. Unwetterlagen), mit einem „Führungsdienst Leitstelle / Lagedienst“ aus dem Personenkreis des rückwärtigen Dienstes der Leitstelle in Rufbereitschaft zu reagieren.

Sonderlagenfähigkeit

Leistungsgrenzen bei Flächenlagen

- Auf Basis von Erfahrungswerten zur Nachfragesteigerung und zur grundsätzlichen Leistungsfähigkeit sind 5 Einsatzleitplätze bzw. Anrufannahmeplätze je Gebietskörperschaft einzurichten.
- Hierauf sind die Sonderlagenkonzepte (Nachalarmierung dienstfreier Kräfte etc.) auszurichten.
- Die allgemeine Gefahrenabwehr außerhalb der Leitstelle ist darauf auszurichten, die Alarmierung der Leitstelle verzögerungsfrei und ohne Koordinierungsaufwand innerhalb der Leitstelle entgegen zu nehmen. Dies entspricht dem Rückfall des Leistungsniveaus der Leitstelle auf den gesetzlichen Mindestbedarf gem. § 3 Abs. 1 (3) BrSchG „[...] die Notrufe annimmt und an die zuständige Feuerwehr weiterleitet [...]“.
- Dies bedingt ggf. in Abhängigkeit lokaler Konzepte, dass zur Übernahme im Regelbetrieb durch die Leitstelle wahrgenommene Koordinierungsfunktionen lokale Koordinierungsgruppen / örtliche Einsatzleitungen eingesetzt werden.

Auf Basis von Erfahrungswerten zur Nachfragesteigerung und zur grundsätzlichen Leistungsfähigkeit sind 5 Einsatzleitplätze bzw. Anrufannahmeplätze je Gebietskörperschaft einzurichten

Sekundärer Personalbedarf

Sicherstellung der Hochverfügbarkeitssysteme (Leitstelle als kritische Infrastruktur)

- ❑ Die Leitstelle stellt als zentrale Melde- und Koordinierungsstelle der nichtpolizeilichen Gefahrenabwehr einen relevanten Baustein der öffentlichen Daseinsfürsorge dar.
- ❑ Aufgrund der grundsätzlichen Bedeutung für die Funktionsfähigkeit der Gefahrenabwehr und der hohen technischen Komplexität der verwendeten Systeme stellt sie eine kritische Infrastruktur dar.
- ❑ Zur Sicherung der kontinuierlichen Verfügbarkeit der benötigten EDV-Systeme ist daher ein rund-um-die-Uhr-Support erforderlich. Die Sicherstellung soll derzeit durch ein mit dem Lieferanten der Systemtechnik vereinbartes, hohes Servicelevel gewährleistet sein. In der Praxis erweist sich dieses System nicht als hinreichend leistungsfähig. Dies ist zum einen darauf zurückzuführen, dass nicht alle vorhandenen Hochverfügbarkeitssysteme durch den Servicevertrag abgedeckt sind. Zum anderen zeigen sich in der Praxis Abgrenzungsprobleme zwischen Systemkomponenten und Eingriffsnotwendigkeiten an Hardwarekomponenten vor Ort, die einen wiederkehrenden Einsatz der Mitarbeiter der Leitstellenleitung und der Systemadministration außerhalb ihrer Arbeitszeiten erforderlich machen.
- ❑ Zur Vermeidung resultierender arbeitszeitrechtlicher Risiken und zur zuverlässigen Umsetzung des gesetzlichen Sicherstellungsauftrags, ist daher die Umsetzung eines entsprechend geeigneten Systems zur Rufbereitschaft erforderlich. Die erforderlichen Arbeitsmengen sind im Kap. 4.2 berücksichtigt.

Zur Störungsdiagnostik, -beseitigung und zur Koordination des Einsatzes von Fremdfirmen ist eine organisierte Rufbereitschaft der Systemadministration bedarfsgerecht.

Sekundärer Personalbedarf

Bildschirmarbeitsplatz und Ruhepausen

Bildschirmarbeitsstättenverordnung

- ❑ Die gemäß Anhang (Punkt 6) zur Arbeitsstättenverordnung erforderlichen organisatorischen Schutzmaßnahmen für Beschäftigte an Bildschirmarbeitsplätzen (ehemals § 5 BildscharbV) sind durch die ermöglichten Erholungspausen gem. ArbZG sowie insbesondere durch die bereits heute wahrgenommene und in der Personalausstattung auch weiterhin berücksichtigten Möglichkeit der Wahrnehmung von Kurzpausen und des kurzfristigen Verlassens des Einsatzleitplatzes gewährleistet (vgl. auch resultierende mittlere Inanspruchnahme in Kap. 3.4).

Ruhepausen

- ❑ Es wird weiterhin empfohlen, zur Pausenvertretung die Möglichkeiten des 24h-Bereitschaftsdienstes zu nutzen. In den Zeiten der daraus planerisch resultierenden Tischbesetzzeiten des Bereitschaftsdienstes übernimmt der pausehabende Disponent die Funktion der ad-hoc-Verstärkung.

Die arbeitszeitrechtlich erforderlichen Pausenzeiten werden im Umsetzungskonzept berücksichtigt.

Resultierende SOLL-Besetzung

Montag bis Freitag

Besetzung	Besetzungsplan Leitstelle – Montag bis Freitag																								Dienstzeiten [h]				Σ	
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 24:00	ELP-Besetzung	OTL	Fzg-Besetzung	BSZ		
Einsatzleitplatz 4 [WAZ 48]							ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	ELP	BSZ	ELP								10	0	0	2	12
Einsatzleitplatz 3 [WAZ 48]	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	12	0	0	12	24	
Einsatzleitplatz 2 [WAZ 48]	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	24	0	0	0	24	
Einsatzleitplatz 1 [WAZ 48]	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	24	0	0	0	24	
Verzahnung weitere Ausrückfunktion	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	0	0	24	0	24	
Führungsassistent ELW	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	0	0	24	0	24	
Bereitschaftsfunktion ad-hoc Nachverstärkung	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	0	0	0	24	24	
OTL / Schichtführer	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	ELP/OTL	ELP/OTL	ELP/OTL	ELP/OTL	ELP/OTL	ELP/OTL	OTL	ELP	ELP	ELP	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	9	15	0	0	24	
Summe																								79	15	48	38	180		

Der Besetzungsbedarf entspricht in der Spitze 5 ELP zzgl. 1 Bereitschaftsfunktion und 2 Fahrzeugverzahnungen. Der Führungsassistent ist aus der Brandschutzbedarfsplanung übernommen und im Sinne dieser Untersuchung nicht bemessungsrelevant.

Resultierende SOLL-Besetzung

Samstag

Besetzung	Besetzungsplan Leitstelle – Samstag																								Dienstzeiten [h]				Σ		
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 24:00	ELP-Besetzung	OTL	Fzg.-Besetzung	BSZ			
Einsatzleitplatz 4																											0	0	0	0	0
Einsatzleitplatz 3 [WAZ 48]	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	17	0	0	7	24	
Einsatzleitplatz 2 [WAZ 48]	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	20	0	0	4	24	
Einsatzleitplatz 1 [WAZ 48]	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	20	0	0	4	24	
Verzahnung weitere Ausrückfunktion	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	0	0	24	0	24	
Führungsassistent ELW	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	0	0	24	0	24	
Bereitschaftsfunktion ad-hoc Nachverstärkung	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	0	0	0	24	24	
OTL / Schichtführer	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	ELP	ELP	ELP	ELP	OTL	ELP	ELP	ELP	ELP	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	8	16	0	0	24	
Summe																								65	16	48	39	168			

Der Besetzungsbedarf entspricht in der Spitze 3 ELP zzgl. 1 Bereitschaftsfunktion und 2 Fahrzeugverzahnungen. Der Führungsassistent ist aus der Brandschutzbedarfsplanung übernommen und im Sinne dieser Untersuchung nicht bemessungsrelevant.

Resultierende SOLL-Besetzung

Sonn- und Feiertag

Besetzung	Besetzungsplan Leitstelle – Sonntag/Feiertag																								Dienstzeiten [h]				Σ		
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 24:00	ELP-Besetzung	OTL	Fzg-Besetzung	BSZ			
Einsatzleitplatz 4																											0	0	0	0	0
Einsatzleitplatz 3 [WAZ 48]	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	15	0	0	9	24	
Einsatzleitplatz 2 [WAZ 48]	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	20	0	0	4	24		
Einsatzleitplatz 1 [WAZ 48]	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	20	0	0	4	24		
Verzahnung weitere Ausrückfunktion	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	0	0	24	0	24		
Führungsassistent ELW	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	0	0	24	0	24		
Bereitschaftsfunktion ad-hoc Nachverstärkung	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	0	0	0	24	24		
OTL / Schichtführer	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	ELP	ELP	ELP	ELP	OTL	ELP	ELP	ELP	ELP	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	8	16	0	0	24		
Summe																								63	16	48	41	168			

Der Besetzungsbedarf entspricht in der Spitze 3 ELP zzgl. 1 Bereitschaftsfunktion und 2 Fahrzeugverzahnungen. Der Führungsassistent ist aus der Brandschutzbedarfsplanung übernommen und im Sinne dieser Untersuchung nicht bemessungsrelevant.

Zusammenfassung und Vergleich der Besetzungszeiten

Besetzungsart	Besetzungsstunden [IST]			Gesamt [IST]	Besetzungsstunden [SOLL]			Gesamt [SOLL]	Differenz [IST / SOLL]
	Montag- Freitag [250 Tage]	Samstag [52 Tage]	Sonntag / Feiertage [63 Tage]		Montag- Freitag [250 Tage]	Samstag [52 Tage]	Sonntag / Feiertage [63 Tage]		
operativ-taktische Leitung [abzüglich Dispositionseinsatz]	14,5	14	14	5.235	15	16	16	5.590	355
Disposition	71,5	54,5	49	23.796	79	65	63	27.099	3.303
Bereitschaftsfunktion	32,5	35,5	33	12.050	38	39	41	14.111	2.061
GESAMT	118,5	104	96	41.081	132	120	120	46.800	5.719

Insgesamt resultieren 46.800 Jahresvorhaltestunden aus den Bemessungsergebnissen. Dies entspricht einem Mehrbedarf im Umfang von 5.719 Jahresvorhaltestunden (= 14 %), der auf die Ausweitung der ELP-Besetzung zurückzuführen ist.

Der Gesamtbedarf der ELP-Besetzung summiert sich auf 46.800 Jahresbesetzungsstunden. Dies entspricht einer Mehrung von rund 14 %.

Kapitel 0: Managementfassung	4
Kapitel 1: Ausgangssituation und Auftrag	22
Kapitel 2: Darstellung des IST-Zustandes	33
Kapitel 3: Bemessung des Dispositionsbetriebs	48
Kapitel 4: Aufgabenwahrnehmung im rückwärtigen Bereich	82
Kapitel 5: Personalwirtschaft	98
Kapitel 6: Prognose der Entwicklung des Personalbedarfs	112
Kapitel 7: Anlagen	130

4 Aufgabenwahrnehmung im rückwärtigen Bereich

Einleitung

In diesem Kapitel werden die für den rückwärtigen Bereich der Leitstelle relevanten Bemessungsergebnisse dargestellt.

Hierzu werden insbesondere die von den Mitarbeitern erstellten Prozessübersichten analysiert und mit Benchmark- und Erfahrungswerten plausibilisiert.

Das Kapitel gliedert sich in folgende Abschnitte:

- 4.1 Erläuterungen zur Methodik / Vorbemerkung
- 4.2 Personalbedarf „IT“ (Systemadministration und Datenversorgung)
- 4.3 Personalbedarf Qualitätsmanagement
- 4.4 Personalbedarf Aus- und Fortbildung
- 4.5 Personalbedarf Leitung
- 4.6 Zusammenfassung

Methodisches Vorgehen

Verfahren der Stellenbemessung im rückwärtigen Bereich

Im Rahmen der Personalbemessung kommen unterschiedliche Methodiken zur Anwendung. Grundsätzlich werden *summarische Verfahren* und *analytische Verfahren* unterschieden. Die Auswahl erfolgt aufgrund der konkret betrachteten Stellenart (Führungs- oder Sachbearbeiter-Stellen, Routineausführungen oder stark wechselnde Tätigkeiten) und in Abhängigkeit der Qualität der zur Verfügung gestellten Daten.

Die einzelnen Verfahren unterscheiden sich wie folgt:

- ❑ *Summarische Bemessung*: Die Notwendigkeit der Stelle ergibt sich primär aus ihrer Notwendigkeit für den Organisationsaufbau (insbesondere bei Führungsstellen). Die Auslastung und der Stellenumfang ergeben sich aus den durchgeführten Interviews und – sofern vorhanden – den im Rahmen der Interviews durchgeführten Betrachtungen von konkreten (Teil-)Aufgabenbereichen und Arbeitsmengen. Die daraus resultierenden Ergebnisse wurden durch LUELF & RINKE auf Grundlage von vorhandenen Benchmark-Werten und der Strukturkenntnis verschiedener Leitstellen plausibilisiert.
- ❑ *Analytische Bemessung*: Bei der analytischen Bemessung sind objektive Daten (z. B. Fallzahlen aus Abrechnungssystemen, dokumentierte Prüffälle in der Atemschutzwerkstatt) für die Personalbedarfsfaktoren „Fallzahlen“ und „Prozesszeitbedarf“ vorhanden. Diese werden zu einem Gesamtpersonalbedarf multipliziert.
- ❑ *Semi-analytische Bemessung*: Die semi-analytische Bemessung orientiert sich grundsätzlich an der analytischen Bemessung. Es liegen jedoch nicht für alle Personalbedarfsfaktoren objektive, belastbare Daten vor (z. B. nur Fallzahlen, aber keine mittleren Prozesszeitbedarfe). Die objektiven, projektspezifischen Daten werden um belastbare Vergleichswerte (Erfahrungswerte aus dem Hause LUELF & RINKE oder aus übergeordneten Benchmarks) ergänzt.
- ❑ *Aufwandsabschätzung*: Die Aufwandsabschätzung wird insbesondere bei neu einzurichtenden Stellen vorgenommen. Auf Basis vorliegender, projektspezifischer Daten, Benchmark-Werten und Berechnungen werden möglichst belastbare Abschätzungen zu zukünftigen Arbeitsmengen vorgenommen.

Methodisches Vorgehen (Forts.)

Anwendung der Verfahren im vorliegenden Projekt

In der vorliegenden Organisationsuntersuchung wurden die Bemessungsverfahren für Stellen im rückwärtigen Bereich auf Grundlage der zur Verfügung gestellten Daten mit dem semi-analytischen Verfahren auf Basis eines umfassenden Benchmarks durchgeführt:

- Hierzu wurden die Arbeitsmengen von den Mitarbeitern in den rückwärtigen Bereichen erhoben und zu den Betrachtungsbereichen zusammengeführt. Zusätzlich wurden derzeit nicht wahrgenommene Aufgaben erhoben.
- Die Erhebung erfolgte innerhalb des Gesamtprojekts in allen Leitstellen Schleswig-Holsteins.
- Die erhobenen Tätigkeiten wurden durch LUELF & RINKE im Folgenden auf ihre Notwendigkeit überprüft (Zweckkritik).
- Darüber hinaus wurden die Aufgabenmengen auf die Wirtschaftlichkeit der Aufgabenerledigung überprüft (Vollzugskritik).
- In diese Vollzugs- und Zweckkritik ist insbesondere der Benchmark der Leitstellen des Landes Schleswig-Holstein eingeflossen.
- In der Ergebnisdarstellung wurden die Daten auf Basis des Benchmarks aggregiert. Die Darstellung beinhaltet je Betrachtungsbereich jeweils:
 - **Fixe Arbeitsmengen:** Hier sind Aufwendungen eingeflossen, die in den Leitstellen unabhängig von weiteren Kenngrößen weitgehend einheitlich auftreten. [Beispiel: Grundsätzliche Aufwendungen zur Erstellung eines QM-Handbuchs]
 - **Variable Arbeitsmengen:** Hier finden sich Aufwendungen wieder, die aus zeitlicher Sicht in jeder Leitstelle einen ähnlichen grundsätzlichen Zeitbedarf erfordern, aber aufgrund verschiedener Kenngrößen differieren. Zu diesen Kenngrößen zählen unter anderem die Anzahl Mitarbeiter, die Anzahl zu betreuender Gebietskörperschaften oder auch die Anzahl Notrufgespräche. [Zu beachten ist, dass die gewählte Bezugsgröße zur Reduktion der Komplexität in der Regel auch andere Skalierungen mit abbildet. Beispiel Datenversorgung: Diese ist nicht nur von der Anzahl betreuter Feuerwehren abhängig, sondern auch von der RD-Vorhaltung und der Personalvorhaltung in der Leitstelle. Diese Kenngrößen stehen jedoch in einem Bezug zueinander].
 - **Leitstellenspezifische Arbeitsmengen:** Hier sind Aufwendungen beinhaltet, die aufgrund unterschiedlicher Schwerpunktsetzungen aus externer Sicht für die Leitstelle grundsätzlich bedarfsgerecht, aber nicht auf andere Leitstellen übertragbar sind.

Nettojahresleistungszeit im rückwärtigen Bereich

Für die Umrechnung von Tätigkeitsmengen in Stellenbedarfe ist die Auswertung und Berücksichtigung der Nettjahresleistungszeit der rückwärtig eingesetzten Beschäftigten erforderlich. Diese erfolgt in Kapitel 5.1.

Personalbedarf „IT“

Darstellung der Arbeitsmengen

Tätigkeit/Aufgabe	Bearbeitungs- dauer für Aufgabe [h]	Bezugsgröße	Bezugsmenge	Gesamt- bearbeitungs- dauer für Aufgabe p.a. [h]	Auszug umfasster Arbeitsinhalte
Datenpflege Einsatzleitrechner					
fixe Arbeitsmenge	500,00	pauschal	1,00	500,00	- Pflege von Stammdaten - Bearbeiten von Tickets aus dem internen Ticketsystem - 1-Level Support - Anpassung und Aktualisierung von Rückfallebenen
variable Arbeitsmenge "Anzahl Feuerwehren"	6,00	Feuerwehren im Versorgungsgebiet	24,00	144,00	- Planung und Umsetzung von Alarm- und Ausrückeordnungen - Pflege von taktischen Stammdaten
variable Arbeitsmenge "Gebietskörperschaften"	150,00	Gebietskörperschaften	1,00	150,00	- Erstellen und Bewerten von komplexen Auswertungen auf Anfrage - Pflege geografischer Stammdaten
leitstellenspezifische Arbeitsmenge	500,00	pauschal	1,00	500,00	- Berücksichtigung der detaillierteren Belange der Berufsfeuerwehr
Systemadministration					
fixe Arbeitsmenge	600,00	pauschal	1,00	600,00	- 1-Level Support - Installation, Konfiguration, Wartung von Systemhardware und Netzwerkkomponenten
variable Arbeitsmenge "ELP"	300,00	Anzahl besetzter ELP in Spitze	4,00	1.200,00	- Anpassungen, Bearbeitung und Störungsbearbeitung von Hardware-Systeme - Installation, Konfiguration, Wartung von Clientsystemen
leitstellenspezifische Arbeitsmenge	350,00	pauschal	1,00	350,00	- Mediendarstellung inkl. Mehrfachkamerasystem - Wachalarm
strategische Weiterentwicklung					
fixe Arbeitsmenge	80,00	pauschal	1,00	80,00	- Planung, Implementierung und Betreuung komplexer externer Systeme - Lokale Begleitung und Kontrolle im Rahmen des Releasemanagements
leitstellenspezifische Arbeitsmenge	350,00	pauschal	1,00	350,00	- Planung und Organisation, sowie Kontrolle von komplexen IT-Beschaffungsvorhaben

Personalbedarf „IT“

Darstellung der Arbeitsmengen (Forts.)

Tätigkeit/Aufgabe	Bearbeitungs- dauer für Aufgabe [h]	Bezugsgröße	Bezugsmenge	Gesamt- bearbeitungs- dauer für Aufgabe p.a. [h]	Auszug umfasster Arbeitsinhalte
Projektarbeit					
fixe Arbeitsmenge	80,00	pauschal	1,00	80,00	- Begleitung von umfangreichen Projekten im ELS und Kommunikationssystem
leitstellenspezifische Arbeitsmenge	400,00	pauschal	1,00	400,00	- Begleitung von Projekten innerhalb der Struktur der Berufsfeuerwehr
Besprechungen / Arbeitsgruppen					
fixe Arbeitsmenge	80,00	pauschal	1,00	80,00	- Initiieren und teilnehmen an Dienst-, Team- und Abteilungsbesprechungen - Mitwirken in regionalen und überregionalen Projekt- und Arbeitsgruppen - Vor- und Nachbereitung sowie Reise- und Transaktionszeiten
variable Arbeitsmenge "Anzahl Feuerwehren"	2,00	Feuerwehren im Versorgungsgebiet	24,00	48,00	- Beratung von Feuerwehren
leitstellenspezifische Arbeitsmenge	200,00	pauschal	1,00	200,00	- Besprechungen innerhalb der Struktur einer Berufsfeuerwehr
Eigene Aus- und Fortbildung					
fixe Arbeitsmenge	20,00	pauschal	1,00	20,00	- Sicherstellung der eigenen Wissensbasis - Besuch von Messen und Kongressen
leitstellenspezifische Arbeitsmenge	150,00	pauschal	1,00	150,00	- Ermittlung von technischen Entwicklungstendenzen
Haushalt					
fixe Arbeitsmenge	10,00	pauschal	1,00	10,00	- Jahresbudgetplanung für IT-Beschaffungsmaßnahmen
leitstellenspezifische Arbeitsmenge	-	pauschal	1,00	-	
Mitwirkung in der Aus- und Fortbildung					
fixe Arbeitsmenge	40,00	pauschal	1,00	40,00	- Wahrnehmen der Dozententätigkeit im Rahmen der Aus- und Weiterbildung von Leitstellenpersonal
variable Arbeitsmenge "Gebietskörperschaften"	15,00	Gebietskörperschaften	1,00	15,00	- Wahrnehmen der Dozententätigkeit im Rahmen der Aus- und Weiterbildung von externem Personal bei Schnittstellenfunktionen
leitstellenspezifische Arbeitsmenge	100,00	pauschal	1,00	100,00	- Unterstützung am Arbeitsplatz

Personalbedarf „IT“

Darstellung der Arbeitsmengen (Forts.)

Tätigkeit/Aufgabe	Bearbeitungs- dauer für Aufgabe [h]	Bezugsgröße	Bezugsmenge	Gesamt- bearbeitungs- dauer für Aufgabe p.a. [h]	Auszug umfasster Arbeitsinhalte
Bearbeitung tagesaktueller Sachverhalte					
fixe Arbeitsmenge	50,00	pauschal	1,00	50,00	- Sachbearbeitung (E-Mail, Telefon, etc.)
leitstellenspezifische Arbeitsmenge	300,00	pauschal	1,00	300,00	- Bestellungen, Angebotsabfragen, Recherchen, etc.
Rufbereitschaft					
fixe Arbeitsmenge	845,00	pauschal	1,00	845,00	- Mitwirkung in der Rufbereitschaft
variable Arbeitsmenge "Gebietskörperschaft"	15,00	Gebiets- körperschaften	1,00	15,00	- Einsätze in der Rufbereitschaft
Summe				6.227,00	

Die dargestellten Arbeitsmengen entsprechen einem Stundenbedarf von 6.227 Stunden.

Personalbedarf „IT“

Zusammenfassung

- ❑ Auf Basis der durch die Leitstelle erfassten Tätigkeitsaufstellungen und nach erfolgter Plausibilisierung durch den Gutachter besteht ein Arbeitsvolumen im Umfang von rund 6.227 Stunden jährlich.
- ❑ Wesentliche Arbeitsinhalte sind:
 - fortlaufende Systemadministration
 - fortlaufende Datenversorgung (Stammdaten, einsatzrelevante Daten)
 - statistische Zuarbeiten
 - Projektarbeit
 - Rufbereitschaft
- ❑ Die hier ausgewiesene Personalausstattung ergibt sich aus der Bemessung des „Tagesgeschäftes“ und berücksichtigt lediglich laufende Projekte kleineren Umfangs. Für größere Projekte (z. B. Ausschreibung und Implementierung eines neuen Einsatzleitsystems oder neue Draht-/Funk-Anbindung) ist ggf. ein zusätzlicher, temporärer Personaleinsatz erforderlich und sachgerecht.

Personalbedarf Qualitätsmanagement

Darstellung der Arbeitsmengen

Tätigkeit/Aufgabe	Bearbeitungs- dauer für Aufgabe [h]	Bezugsgröße	Bezugsmenge	Gesamt- bearbeitungs- dauer für Aufgabe p.a. [h]	Auszug umfasster Arbeitsinhalte
Qualitätsmanagement					
fixe Arbeitsmenge	300,00	pauschal	1,00	300,00	- Erstellung und Fortschreibung der QM-Dokumentation und der Verfahrensanweisungen - Sicherstellen einer Wissensbasis und aktualisieren von Dokumentvorlagen - Sicherstellung datenschutzrechtlicher Anforderungen - Etablierung und Betreuung eines CIRS-System
leitstellenspezifische Arbeitsmenge	-	pauschal	1,00	-	
Qualitätssicherung					
fixe Arbeitsmenge	200,00	pauschal	1,00	200,00	- Fortbildung der Mitarbeiter - Abstimmungen mit Dritten (QM Rettungsdienst, etc.) - Beraten und begleiten im Rahmen der Umsetzung neuer Anweisungen und Prozessbeschreibungen
variable Arbeitsmenge "Reanimationsregister"	0,30	Einwohner	261,00	78,30	- Erfassen von Leitstellendaten im Reanimationsregister (120 Personen je 100.000 Einwohner)
variable Arbeitsmenge "Notrufe"	0,50	Notrufgespräche	988,00	494,00	- Auswerten von Notrufgesprächen "112" (2% im Jahr) - Fallbezogenes Feedback an den Mitarbeiter
leitstellenspezifische Arbeitsmenge	-	pauschal	1,00	-	
Beschwerdemanagement					
variable Arbeitsmenge	0,10	Anzahl Einsätze	33,00	3,30	- Beweissicherung auf Anforderung durch die Polizei / Staatsanwaltschaft durchführen (0,1% Notfallrettung und Feuerwehr)
variable Arbeitsmenge	0,20	Anzahl Einsätze	657,00	131,40	- Beschwerdemanagement inkl. Sachverhaltsermittlung und Dokumentation wahrnehmen (1% Notfallrettung, Feuerwehr und Krankentransport)
leitstellenspezifische Arbeitsmenge	-	pauschal	1,00	-	
Summe				1.207,00	

Die dargestellten Arbeitsmengen entsprechen einem Stundenbedarf von 1.207 Stunden.

Personalbedarf Qualitätsmanagement

Zusammenfassung

- ❑ Auf Basis der durch die Leitstelle erfassten Tätigkeitsaufstellungen und nach erfolgter Plausibilisierung durch den Gutachter besteht ein Arbeitsvolumen im Umfang von rund 1.207 Stunden jährlich.
- ❑ Wesentliche Arbeitsinhalte sind:
 - Erstellung und fortlaufende Aktualisierung/Erweiterung des Qualitätsmanagementhandbuchs
 - Mitwirkung bei statistischen Auswertungen
 - standardisierte Überprüfung der Einhaltung von Gesprächsstandards durch die Auswertung von Notrufen

Personalbedarf Aus- und Fortbildung

Darstellung der Arbeitsmengen

Tätigkeit/Aufgabe	Bearbeitungs- dauer für Aufgabe [h]	Bezugsgröße	Bezugsmenge	Gesamt- bearbeitungs- dauer für Aufgabe p.a. [h]	Auszug umfasster Arbeitsinhalte
Ausbildungsbegleitung Notfallsanitäter / Hospitationen					
fixe Arbeitsmenge	300,00	pauschal	1,00	300,00	- Organisieren von Hospitationen - Organisieren von Hospitationen der Notfallsanitäter gem. Rahmenlehrplan
variable Arbeitsmenge "Gebietskörperschaften"	150,00	Gebiets- körperschaften	1,00	150,00	- Durchführen von Hospitationen - Durchführen von Hospitationen der Notfallsanitäter gem. Rahmenlehrplan
leitstellenspezifische Arbeitsmenge	-	pauschal	1,00	-	
Aus- und Fortbildung Disposition					
fixe Arbeitsmenge	1.100,00	pauschal	1,00	1.100,00	- Organisation und Vorbereitung von Aus- und Fortbildungen auf Standort- und Landesebene - Durchführen der Aus- und Fortbildung auf Landesebene
variable Arbeitsmenge	5,00	Mitarbeiter	30,00	150,00	- Durchführung von Aus- und Fortbildung auf Standortebene
leitstellenspezifische Arbeitsmenge	-	pauschal	1,00	-	
Begleitung externer Aus- und Fortbildung					
fixe Arbeitsmenge	100,00	pauschal	1,00	100,00	- Planung und Organisation von Weiterbildungsveranstaltungen Dritter
variable Arbeitsmenge "Anzahl Feuerwehren"	0,50	Feuerwehren im Versorgungsgebiet	24,00	12,00	- Führungen durch die Leitstelle - Durchführen von Kurz-Schulungen
Summe				1.812,00	

Die dargestellten Arbeitsmengen entsprechen einem Stundenbedarf von 1.812 Stunden.

Personalbedarf Aus- und Fortbildung

Zusammenfassung

- ❑ Auf Basis der durch die Leitstelle erfassten Tätigkeitsaufstellungen und nach erfolgter Plausibilisierung durch den Gutachter besteht ein Arbeitsvolumen im rückwärtigen Bereich im Umfang von rund 1.812 Stunden jährlich.
- ❑ Wesentliche Arbeitsinhalte sind:
 - Vorbereitung und Koordination von Fortbildungen der eingesetzten Disponenten
 - Ausbildung neuer Disponenten
 - Rückwärtige Begleitung der Praxisanleitung von Notfallsanitäter-Auszubildenden
- ❑ Darüber hinaus sind aus Reihen der Disposition und der Schichtführung weitere Mitarbeiter als Praxisanleiter ohne Freistellung zur Begleitung von Hospitanten, Auszubildenden und Praktikanten vorzusehen.

Personalbedarf Leitung

Darstellung der Arbeitsmengen

Tätigkeit/Aufgabe	Bearbeitungs- dauer für Aufgabe [h]	Bezugsgröße	Bezugsmenge	Gesamt- bearbeitungs- dauer für Aufgabe p.a. [h]	Auszug umfasster Arbeitsinhalte
Mitarbeiterführung und Gesamtaufsicht					
fixe Arbeitsmenge	800,00	pauschal	1,00	800,00	- Grundsatzdefinitionen und laufende Optimierung (Dienstanweisungen, Dienstplanung, Qualitätsmanagement, etc.) - Personalentwicklungskonzeptionierung, Personalgewinnungs- und Auswahlverfahren - Betriebliches Gesundheitsmanagement
variable Arbeitsmenge "Führung"	10,00	Mitarbeiter	30,00	300,00	- Wahrnehmung der disziplinarischen und fachlichen Mitarbeiterführung - Führung des Stellenplans - Sicherstellen des Arbeitszeit-, Stunden- und Personalkostencontrollings
leitstellenspezifische Arbeitsmenge	50,00	pauschal	1,00	50,00	- Abstimmungsbedarfe mit der Fachdienstleitung
Haushalt					
fixe Arbeitsmenge	50,00	pauschal	1,00	50,00	- Haushalts- und Investitionsplanung
variable Arbeitsmenge "Gebietskörperschaft"	20,00	Gebiets- körperschaften	1,00	20,00	- Kontrollieren der Mittelbewirtschaftung und der Abrechnungsprozesse ggü. den Kooperationspartnern
leitstellenspezifische Arbeitsmenge	-	pauschal	1,00	-	
Besprechungen / Arbeitsgruppen					
fixe Arbeitsmenge	300,00	pauschal	1,00	300,00	- Initiieren und teilnehmen an Dienst-, Team- und Abteilungsbesprechungen - Mitwirken in regionalen und überregionalen Projekt- und Arbeitsgruppen - Vor- und Nachbereitung sowie Reise- und Transaktionszeiten
variable Arbeitsmenge "Gebietskörperschaft"	40,00	Gebiets- körperschaften	1,00	40,00	- Fachliche Beratung der Träger / Kooperationspartner sowie ihrer nachgeordneten Dienststellen - Ansprechpartner für fachliche Fragestellungen der politischen Gremien des Trägers
leitstellenspezifische Arbeitsmenge	100,00	pauschal	1,00	100,00	- Teilnahme an Besprechungen der Abteilungsleiter - Teilnahme an Besprechungen mit den Kostenträgern
Mitwirkung in der Aus- und Fortbildung					
fixe Arbeitsmenge	50,00	pauschal	1,00	50,00	- Wahrnehmen der Dozententätigkeit im Rahmen der Aus- und Weiterbildung von Leitstellenpersonal und Führungskräften des Rettungsdienstes, der Feuerwehr und der Hilfsorganisationen

Personalbedarf Leitung

Darstellung der Arbeitsmengen (Forts.)

Tätigkeit/Aufgabe	Bearbeitungs- dauer für Aufgabe [h]	Bezugsgröße	Bezugsmenge	Gesamt- bearbeitungs- dauer für Aufgabe p.a. [h]	Auszug umfasster Arbeitsinhalte
strategische Weiterentwicklung					
fixe Arbeitsmenge	200,00	pauschal	1,00	200,00	- Erstellen, auswerten und bearbeiten von Analysen und Prognosen - Aus- und bewerten statistischer Quellen sowie externer Studien / Gutachten
variable Arbeitsmenge "Gebietskörperschaft"	80,00	Gebiets- körperschaften	1,00	80,00	- Erarbeiten von Dispositions- und Versorgungsstrategien bzw. Alarm- und Einsatzplänen
leitstellenspezifische Arbeitsmenge	-	pauschal	1,00	-	
Projektarbeit					
fixe Arbeitsmenge	150,00	pauschal	1,00	150,00	- Mitwirken und initiieren von Projekten (Investitionsmaßnahmen, Innovation, etc.) - Projektcontrolling - Beschaffungsplanung
variable Arbeitsmenge "Gebietskörperschaft"	50,00	Gebiets- körperschaften	1,00	50,00	- Realisierung und Durchführung von Projekten mit dem Träger und den Kooperationspartnern
leitstellenspezifische Arbeitsmenge	100,00	pauschal	1,00	100,00	- Begleitung von Projekten innerhalb der Berufsfeuerwehr
Bearbeitung tagesaktueller Sachverhalte					
fixe Arbeitsmenge	50,00	pauschal	1,00	50,00	- Sachbearbeitung (E-Mail, Telefon, etc.)
variable Arbeitsmenge "Einsätze"	0,50	Anzahl Einsätze	33,00	16,50	- Nachbearbeitung mit Klärungsbedarf auf Leitungsebene (0,1% Notfallrettung und Feuerwehr)
leitstellenspezifische Arbeitsmenge	-	pauschal	1,00	-	
Rufbereitschaft					
fixe Arbeitsmenge	845,00	pauschal	1,00	845,00	- Mitwirkung in der Rufbereitschaft
variable Arbeitsmenge "Gebietskörperschaft"	15,00	Gebiets- körperschaften	1,00	15,00	- Einsätze in der Rufbereitschaft
Summe				3.216,50	

Die dargestellten Arbeitsmengen entsprechen einem Stundenbedarf von 3.217 Stunden.

Personalbedarf Leitung

Zusammenfassung

- ❑ Auf Basis der durch die Leitstelle erfassten Tätigkeitsaufstellungen und nach erfolgter Plausibilisierung durch den Gutachter besteht ein Arbeitsvolumen im rückwärtigen Bereich im Umfang von rund 3.217 Stunden jährlich.
- ❑ Wesentliche Arbeitsinhalte sind:
 - Mitarbeiterführung und Gesamtaufsicht
 - strategische Weiterentwicklung der Leitstelle
 - Arbeits- und Gesundheitsschutz
 - Haushalts- und Investitionsplanung
 - Projektarbeit

Personalbedarf im rückwärtigen Bereich

Zusammenfassung

- ❑ Die leitstellenspezifische Nettojahresleistungszeit des rückwärtigen Personals beträgt 1.577 Stunden (vgl. Kap. 5.1). Dieser Wert liegt aus der Erfahrung von LUELF & RINKE im Rahmen der Personalwirtschaft unter vergleichbaren Bedingungen und kann daher trotz der geringen Grundgesamtheit als plausibel übernommen werden.
- ❑ Der Personalbedarf im rückwärtigen Bereich ergibt sich somit wie folgt:
 - Systemadministration und Datenversorgung (Basis: semi-analytische Bemessung):
 - 6.227 Stunden = 3,95 VZÄ
 - Aus- und Fortbildung (Basis: semi-analytische Bemessung):
 - 1.812 Stunden = 1,1 VZÄ
 - Qualitätsmanagement (Basis: semi-analytische Bemessung):
 - 1.207 Stunden = 0,8 VZÄ
 - Leitung (Basis: semi-analytische Bemessung):
 - 3.217 Stunden = 2,0 VZÄ
- ❑ Somit entsprechen die plausibilisierten Bemessungsergebnisse einer Mehrung gegenüber dem bisherigen Bemessungsergebnis von 2,15 VZÄ.

Anmerkung: In der IT-Systemadministration und der Leitung inklusive Personalbedarf für Rufbereitschaft (= „Rufbereitschaft gegen Frei“)

Bei Rufbereitschaft gegen Vergütung sind rechnerisch rd. 0,5 VZÄ abzuziehen.

Der Personalbedarf im rückwärtigen Bereich summiert sich auf 7,85 VZÄ.

Kapitel 0: Managementfassung	4
Kapitel 1: Ausgangssituation und Auftrag	22
Kapitel 2: Darstellung des IST-Zustandes	33
Kapitel 3: Bemessung des Dispositionsbetriebs	48
Kapitel 4: Aufgabenwahrnehmung im rückwärtigen Bereich	82
Kapitel 5: Personalwirtschaft	98
Kapitel 6: Prognose der Entwicklung des Personalbedarfs	112
Kapitel 7: Anlagen	130

Einleitung

In diesem Kapitel werden die personalwirtschaftlichen Kennzahlen ermittelt und mit den Ergebnissen der vorherigen Betrachtungen verzahnt. Hierzu werden die individuellen Nettojahresleistungszeiten der unterschiedlichen Mitarbeitergruppen ausgewertet und auf den jeweiligen Besetzungsumfang der Mitarbeitergruppe angewandt. Zusätzlich werden die Personalbedarfe im rückwärtigen Bereich übernommen und die resultierenden Gesamtbedarfe zusammenfassend dargestellt.

Das Kapitel gliedert sich in folgende Abschnitte:

- 5.1 Ermittlung der Nettojahresleistungsstunden im Dispositionsbetrieb
- 5.2 Resultierender Personalbedarf im Dispositionsbetrieb
- 5.3 Personalbedarf „Auszubildende“
- 5.4 Zusammenfassung

Ermittlung Personalbedarf Einsatzsachbearbeiter

Auswertung der Abwesenheiten

Es wurden die mittleren Abwesenheitswochen pro Mitarbeiter der Leitstelle (Stammpersonal) ermittelt. Abwesenheitswochen entstehen planmäßig unter anderem durch

- Urlaub
- Wochenfeiertage
- Aus- und Fortbildung
- Abordnungen und Sonstiges

sowie unplanmäßig durch „Krankheit/Arbeitsunfähigkeit“.

Die Tabelle zeigt die anhand der Dienstplandokumentation des Kalenderjahres 2019 ermittelten mittleren Abwesenheitswochen der Mitarbeiter.

Einzelwerte Auswertung der Dienstplanmerkmale <i>[Wochen]</i>			Berücksichtigung für NJLZ	Bemerkung
1	6,00	Erholungsurlaub	(✓)	gem. §4 (1) EUVO SH
2	2,40	FZA für Wochenfeiertage	(✓)	gem. §4 und §8 AZVO SH
3	0,40	Zusatzurlaub für Nachtdienst	(✓)	gem. §10 EUVO SH
4	0,40	Freistellung	(✓)	gem. §3 (1) AZVO SH
5	0,20	Bildungsurlaub	(✓)	planerischer Wert auf Grundlage §§ 5f. WBG SH
6	4,25	Krankheit und Kur	✓	-
7	3,00	Fortbildung	(✓)	planerisch gem. Ausbildungskonzept ILS SH

Legende	
✓	Berücksichtigung für Personalfaktor
(✓)	Berücksichtigung planerischer Werte
-	keine Berücksichtigung für Personalfaktor

Ermittlung Personalbedarf Einsatzsachbearbeiter

Ermittlung der mittleren Nettojahresleistungszeit pro Mitarbeiter

Zur Ermittlung des Personalbedarfs der Leitstelle, der aus der Besetzung resultiert, wurden die personalwirtschaftlichen Parameter analysiert.

Die zuvor entsprechend markierten Abwesenheiten wurden für die Berechnung der Nettojahresleistungszeit herangezogen.

Die Abwesenheiten wurden um planerische Werte, welche nicht ausgewertet werden konnten, ergänzt bzw. durch diese ersetzt (vgl. dazu „Erholungsurlaub“ oder „Feiertagsausgleich“).

Die Abwesenheitswerte unterliegen Schwankungen über die Jahre und sind durch verschiedene Randbedingungen beeinflusst. Deshalb ist eine regelmäßige Auswertung der Abwesenheiten erforderlich, um Personalmehr- und -minderbedarfe zu ermitteln.

Insgesamt ergibt sich für die Mitarbeiter der Leitstelle (Einsatzsachbearbeiter) eine Anwesenheit von rund 35,49 Wochen pro Jahr.

	Ausfallart	Abwesenheiten [Wochen]	Grundlage / Bemerkung
"gesetzliche Variablen"	Erholungsurlaub	6,00	gem. §4 (1) EUVO SH
	FZA für Wochenfeiertage	2,40	gem. §4 und §8 AZVO SH
	Zusatzurlaub für Nachtdienst	0,40	gem. §10 EUVO SH
	Freistellung	0,40	gem. §3 (1) AZVO SH
	Bildungsurlaub	0,20	planerischer Wert auf Grundlage §§ 5f. WBG SH*
	Zwischensumme	9,40	-
"laufende Kontrollin"	Krankheit und Kur	4,25	-
	Zwischensumme	4,25	-
"org. Variablen"	Fortbildung	3,00	planerischer Wert**
	Zwischensumme	3,00	-
	Resultierende Anwesenheitswochen	35,49	
	Nettojahrenleistungszeit bei WAZ 48 [h]	1.703	
	Personalfaktor bei WAZ 48 h	5,14	

*) Der Bildungsurlaubsanspruch von 5 Tagen je Mitarbeiter und Jahr wird erfahrungsgemäß nicht vollständig ausgeschöpft. Dies bestätigt sich auch in der Auswertung des Dienstplans der vorliegenden Leitstelle. Daher ist planerisch berücksichtigt, dass nur jeder fünfte Mitarbeiter 1 Woche Bildungsurlaub beansprucht.

**) Auf Grundlage des Ausbildungskonzeptes der Leitstellen in Schleswig-Holstein sind für jeden Mitarbeiter 3 Wochen Fortbildungszeit vorzusehen.

Ermittlung Personalbedarf Schichtführer *Auswertung der Abwesenheiten*

Es wurden die mittleren Abwesenheitswochen pro Mitarbeiter der Leitstelle (Stammpersonal) ermittelt. Abwesenheitswochen entstehen planmäßig unter anderem durch

- Urlaub
- Wochenfeiertage
- Aus- und Fortbildung
- Abordnungen und Sonstiges

sowie unplanmäßig durch „Krankheit/Arbeitsunfähigkeit“.

Die Tabelle zeigt die anhand der Dienstplandokumentation des Kalenderjahres 2019 ermittelten mittleren Abwesenheitswochen der Mitarbeiter.

Einzelwerte Auswertung der Dienstplanmerkmale <i>[Wochen]</i>			Berücksichtigung für NJLZ	Bemerkung
1	6,00	Erholungsurlaub	(✓)	gem. §4 (1) EUVO SH
2	2,40	FZA für Wochenfeiertage	(✓)	gem. §4 und §8 AZVO SH
3	0,40	Zusatzurlaub für Nachtdienst	(✓)	gem. §10 EUVO SH
4	0,40	Freistellung	(✓)	gem. §3 (1) AZVO SH
5	0,20	Bildungsurlaub	(✓)	planerischer Wert auf Grundlage §§ 5f. WBG SH
6	6,70	Krankheit und Kur	✓	-
7	3,00	Fortbildung	(✓)	planerisch gem. Ausbildungskonzept ILS SH

Legende	
✓	Berücksichtigung für Personalfaktor
(✓)	Berücksichtigung planerischer Werte
-	keine Berücksichtigung für Personalfaktor

Ermittlung Personalbedarf Schichtführer

Ermittlung der mittleren Nettojahresleistungszeit pro Mitarbeiter

Zur Ermittlung des Personalbedarfs der Leitstelle, der aus der Besetzung resultiert, wurden die personalwirtschaftlichen Parameter analysiert.

Die zuvor entsprechend markierten Abwesenheiten wurden für die Berechnung der Nettojahresleistungszeit herangezogen.

Die Abwesenheiten wurden um planerische Werte, welche nicht ausgewertet werden konnten, ergänzt bzw. durch diese ersetzt (vgl. dazu „Erholungsurlaub“ oder „Feiertagsausgleich“).

Die Abwesenheitswerte unterliegen Schwankungen über die Jahre und sind durch verschiedene Randbedingungen beeinflusst. Deshalb ist eine regelmäßige Auswertung der Abwesenheiten erforderlich, um Personalmehr- und -minderbedarfe zu ermitteln.

Insgesamt ergibt sich für die Mitarbeiter der Leitstelle (Schichtführer) eine Anwesenheit von rund 33,04 Wochen pro Jahr.

	Ausfallart	Abwesenheiten [Wochen]	Grundlage / Bemerkung
"gesetzliche Variablen"	Erholungsurlaub	6,00	gem. §4 (1) EUVO SH
	FZA für Wochenfeiertage	2,40	gem. §4 und §8 AZVO SH
	Zusatzurlaub für Nachtdienst	0,40	gem. §10 EUVO SH
	Freistellung	0,40	gem. §3 (1) AZVO SH
	Bildungsurlaub	0,20	planerischer Wert auf Grundlage §§ 5f. WBG SH*
	Zwischensumme	9,40	-
"laufende Kontrollin"	Krankheit und Kur	6,70	-
	Zwischensumme	6,70	-
"org. Variablen"	Fortbildung	3,00	planerischer Wert**
	Zwischensumme	3,00	-
	Resultierende Anwesenheitswochen	33,04	
	Nettojahresleistungszeit bei WAZ 48 [h]	1.586	
	Personalfaktor bei WAZ 48 h	5,52	

*) Der Bildungsurlaubsanspruch von 5 Tagen je Mitarbeiter und Jahr wird erfahrungsgemäß nicht vollständig ausgeschöpft. Dies bestätigt sich auch in der Auswertung des Dienstplans der vorliegenden Leitstelle. Daher ist planerisch berücksichtigt, dass nur jeder fünfte Mitarbeiter 1 Woche Bildungsurlaub beansprucht.

***) Auf Grundlage des Ausbildungskonzeptes der Leitstellen in Schleswig-Holstein sind für jeden Mitarbeiter 3 Wochen Fortbildungszeit vorzusehen.

Ermittlung Personalbedarf rückwärtiger Bereich

Auswertung der Abwesenheiten

Es wurden die mittleren Abwesenheitswochen pro Mitarbeiter der Leitstelle ermittelt.

Abwesenheitswochen entstehen planmäßig unter anderem durch

- Urlaub
- Wochenfeiertage
- Aus- und Fortbildung
- Abordnungen und Sonstiges

sowie unplanmäßig durch
„Krankheit/Arbeitsunfähigkeit“.

Die Tabelle zeigt die anhand planerischer Werte ermittelten mittleren Abwesenheitswochen der Mitarbeiter.

Einzelwerte Auswertung der Dienstplanmerkmale <i>[Wochen]</i>			Berücksichtigung für NJLZ	Bemerkung
1	6,00	Erholungsurlaub	(✓)	planerischer Wert
2	2,40	Wochenfeiertage	(✓)	planerischer Wert
3	0,20	Bildungsurlaub	(✓)	planerischer Wert auf Grundlage §§ 5f. WBG SH
4	2,08	Krankheit & Kur	(✓)	planerische Berücksichtigung
5	3,00	Fortbildung	(✓)	planerisch gem. Ausbildungskonzept ILS SH

Legende	
✓	Berücksichtigung für Personalfaktor
(✓)	Berücksichtigung planerischer Werte
■	keine Berücksichtigung für Personalfaktor

5.1 Ermittlung der Nettojahresleistungsstunden im Dispositionsbetrieb

Ermittlung Personalbedarf rückwärtiger Bereich

Ermittlung der mittleren Nettojahresleistungszeit pro Mitarbeiter

Zur Ermittlung des Personalbedarfs der Leitstelle, der aus der Besetzung resultiert, wurden die personalwirtschaftlichen Parameter analysiert.

Die Abwesenheiten wurden ausschließlich aus planerischen Werten, ausgewertet (vgl. dazu „Erholungsurlaub“ oder „Fortbildung“).

Die Abwesenheitswerte unterliegen Schwankungen über die Jahre und sind durch verschiedene Randbedingungen beeinflusst. Deshalb ist eine regelmäßige Auswertung der Abwesenheiten erforderlich, um Personalmehr- und -minderbedarfe zu ermitteln.

Insgesamt ergibt sich für die Mitarbeiter im rückwärtigen Arbeitsbereich eine Anwesenheit von rund 38,46 Wochen pro Jahr.

	Ausfallart	Abwesenheiten [Wochen]	Grundlage / Bemerkung
"gesetzliche Variablen"	Erholungsurlaub	6,00	planerischer Wert
	Wochenfeiertage	2,40	-
	Bildungsurlaub	0,20	planerischer Wert auf Grundlage §§ 5f. WBG SH*
	Zwischensumme	8,60	-
"laufendes Controlling Mittelwert- beurteilung"	Krankheit & Kur	2,08	4% (statistischer Wert)
	Zwischensumme	2,08	-
"org. Variablen"	Fortbildung	3,00	planerischer Wert**
	Zwischensumme	3,00	-
	Resultierende Anwesenheitswochen	38,46	
	Nettojahrenleistungszeit bei WAZ 41 [h]	1.577	
	Personalfaktor bei WAZ 41 h	5,56	

*) Der Bildungsurlaubsanspruch von 5 Tagen je Mitarbeiter und Jahr wird erfahrungsgemäß nicht vollständig ausgeschöpft. Dies bestätigt sich auch in der Auswertung des Dienstplans der vorliegenden Leitstelle. Daher ist planerisch berücksichtigt, dass nur jeder fünfte Mitarbeiter 1 Woche Bildungsurlaub beansprucht.

***) Auf Grundlage des Ausbildungskonzeptes der Leitstellen in Schleswig-Holstein sind für jeden Mitarbeiter 3 Wochen Fortbildungszeit vorzusehen.

Vorbemerkung

- ❑ Der Personalbedarf im Dispositionsbetrieb resultiert aus den auf Grundlage der risiko- und frequenzabhängigen Bemessung ermittelten Vorhaltestunden, die im Umsetzungskonzept konkretisiert wurden.
- ❑ Des Weiteren sind die sekundären Personalbedarfe der Disposition, z. B. zur Besetzung des Verfügungs-Dienstes oder der Bereitschaftsdienste, übernommen.
- ❑ Darüber hinaus sind noch weitere Stundenbedarfe zu berücksichtigen, unter anderem für:
 - Dienstbesprechungen
 - Unterweisungen
 - arbeitsmedizinische Untersuchung
 - Freistellungen für Gremienarbeit (Schwerbehindertenvertretung, Personalrat, Betriebsrat)
 - Übungen
 - Tagesdienstaufgaben im Bereich PSNV
- ❑ Hierfür werden prozentual 2 % Sonderstunden bezogen auf die Vorhaltestunden berücksichtigt. Dieses Verfahren ist bei der Bemessung von Funktionsstellen üblich.

Im Folgenden werden die Stellenbedarfe des Dispositionsbetriebs abgeleitet.

Personalbedarf Disposition

Ermittlung des Personalbedarfs zur Funktionsbesetzung										
Funktionsbesetzung	Funktionsbesetzung "41h"					Funktionsbesetzung "48h"				
	WAZ	# Funktionen	Tage [d] (pro Jahr)	Stunden [h] (pro Tag)	Summe [h] (pro Jahr)	WAZ	# Funktionen	Tage [d] (pro Jahr)	Stunden [h] (pro Tag)	Summe [h] (pro Jahr)
Schichtführer						48	1	365	24	8.760
Disposition						48	3	365	24	26.280
Reservedisponent						48	1	365	24	8.760
Disposition						48	1	250	12	3.000
Summe	41	0	0	0	0	48	6	1345	84	46.800

Ermittlung der Gesamt-Jahresfunktionsstunden	41h	48h
Jahresfunktionsstunden aus Funktionsbesetzung [Std. pro Jahr]	0	46.800
Rufbereitschaft "Verfügerdienst" (1x Verfüger = 1 x 365d x 24h x 12,5%) [Std. pro Jahr]	-	1.095
Bedarfsabhängige Besetzung (Großveranstaltungen und Sonderlagen)	-	200
Sonderstunden (Dienstbesprechungen, arbeitsmed. Untersuchungen etc.) (je 2 % der Jahresfunktionsstunden) [Std. pro Jahr]	-	936
Gesamt-Jahresfunktionsstunden [Stunden pro Jahr]	0	49.031

Personalwirtschaftliche Parameter	WAZ 41	WAZ 48
Anwesenheitswochen (Disponenten) (gewichteter Mittelwert der AnWo von Disponenten und Schichtführern)	35,5	34,9
Wochenarbeitszeit	41	48
Nettojahresleistungszeit	1.455	1.676

Personalbedarf "Funktionsbesetzung" GESAMT (rechnerisch) [VZÄ]	0,0	29,2
	29,2	
Personalbedarf "Funktionsbesetzung" GESAMT (gerundet auf 1 VZÄ) [VZÄ]	29	

Anmerkung: Zur Sicherstellung einer durchgängigen Funktionsbesetzung sind mindestens 8 VZÄ mit der Qualifikation „Schichtführer“ erforderlich.

Innerhalb der ausgewiesenen Stellen der Disposition können ggf. weitere bewertungsrelevante Aufgabenverzeichnungen umgesetzt werden (z. B. Praxisanleiter).

Der Personalbedarf zur Funktionsbesetzung im Dispositionsbetrieb (Disponenten und Schichtführer) steigt um 4 auf 29 VZÄ.

5.3 Personalbedarf „Auszubildende“

Personalbedarf „Auszubildende“

Ermittlung des zu berücksichtigenden Stundenumfangs

- ❑ Das Rahmenkonzept für die modulare Weiterqualifizierung von Leitstellendisponenten des Landes Schleswig-Holstein besteht aus mehreren Feuerwehr-, Rettungsdienst- und Leitstellenmodulen.
- ❑ Je nach Einstiegsqualifikationen der Auszubildenen, reduziert sich der Bedarf an zu absolvierenden Modulen. Die Leitstellenmodule sind für jeden Auszubildenden als fixe Grundmenge zu betrachten.
- ❑ Folgende Stundenumfänge weisen die Module auf:
 - alle Module exkl. Prüfung: 1.721 Stunden
 - L-Module exkl. Prüfung: 900 Stunden
- ❑ Es kann davon ausgegangen werden, dass zukünftige Auszubildende differenzierte Einstiegsqualifikationen mitbringen, daher wird mit einer mittleren Ausbildungsdauer für die Feuerwehr- und Rettungsdienstmodule gerechnet.
- ❑ Die Formel zur Berücksichtigung der unterschiedlichen, individuellen Einstiegsqualifikationen der zukünftigen Disponenten lautet:

$$((\text{Alle Module} - \text{L-Module}) / 2) + \text{L-Module} + \text{Prüfung} = X$$

$$((1.721 \text{ h} - 900 \text{ h}) / 2) + 900 \text{ h} + 40 \text{ h} = 1.350,5 \text{ h}$$
- ❑ $X = 1.350,5 \text{ h}$ und entspricht im Mittel der untersuchten Leitstellen rund 1 VZÄ

Zur Qualifizierung eines zukünftigen Disponenten ist unter Berücksichtigung differenzierter Eingangsqualifikationen von einem mittleren Personalbedarf im Umfang von 1 VZÄ auszugehen.

Einstiegsqualifikation (z. B. RettAss- mit Truppmann-Qualifikation)		Module								
I	II	F1*	F2**	R2	L1	L2	L3	P		
RettSan / RettSan-Feu	keine	■	■	■	■	■	■	■	■	
	Truppmann 1	■	■	■	■	■	■	■	■	
	Sprechfunker	■	■	■	■	■	■	■	■	
	Atemschutzgeräteträger	■	■	■	■	■	■	■	■	
	ABC Einsatz Theorie	■	■	■	■	■	■	■	■	
Truppmann Praxis	■	■	■	■	■	■	■	■		
RettAss / NotSan	keine	■	■	■	■	■	■	■	■	
	Truppmann 1	■	■	■	■	■	■	■	■	
	Sprechfunker	■	■	■	■	■	■	■	■	
	Atemschutzgeräteträger	■	■	■	■	■	■	■	■	
	ABC Einsatz Theorie	■	■	■	■	■	■	■	■	
Truppmann Praxis	■	■	■	■	■	■	■	■		
TrFü	RettSan / RettSan-Feu	■	■	■	■	■	■	■	■	
	RettAss / NotSan	■	■	■	■	■	■	■	■	
GrFü	RettSan / RettSan-Feu	■	■	■	■	■	■	■	■	
	RettAss / NotSan	■	■	■	■	■	■	■	■	
ZuFü	RettSan / RettSan-Feu	■	■	■	■	■	■	■	■	
	RettAss / NotSan	■	■	■	■	■	■	■	■	
TrM (B1)	RettSan / RettSan-Feu	■	■	■	■	■	■	■	■	
	RettAss / NotSan	■	■	■	■	■	■	■	■	
TrFü (B2)	RettSan / RettSan-Feu	■	■	■	■	■	■	■	■	
	RettAss / NotSan	■	■	■	■	■	■	■	■	
GrFü (B3)	RettSan / RettSan-Feu	■	■	■	■	■	■	■	■	
	RettAss / NotSan	■	■	■	■	■	■	■	■	
* Abschluss Truppführer		Theorie / Praxis	193	148	280	120	340	120	40	Summe:
		Praktika	0	80	80	40	320			520
** Abschluss Verbandsführer		Stunden								1761

Stand: 13.02.2019

Personalbedarf „Auszubildende“

Ableitung des Stellenbedarfs

- ❑ Im Mittel der vergangenen 3 Jahre wurden in der Leitstelle 3 neue Disponenten p.a. ausgebildet.
- ❑ Hierbei ist zu berücksichtigen, dass aufgrund des geringeren Ausbildungsumfangs in relevantem Umfang auch geringfügige und Teilzeitbeschäftigte im Auswahlverfahren berücksichtigt wurden. Es ist davon auszugehen, dass aufgrund des steigenden Ausbildungsaufwandes die Einstellung neuer Mitarbeiter bevorzugt auf Vollzeit-Stellen beschränkt wird.
- ❑ Es ist aus externer Sicht daher davon auszugehen, dass der kontinuierliche Mindestausbildungsbedarf der Leitstelle in den nächsten Jahren 2 Disponenten p. a. entspricht. Gemäß der Ableitung des mittleren Stundenbedarfs der Ausbildung entspricht dies auch 2 VZÄ im Stellenplan.
- ❑ Dieser empirisch ermittelte Bedarf lässt sich auch theoretisch begründen. Er entspricht rund 8 % der benötigten Disponenten- und Schichtführerstellen und entspricht somit einer Fluktuation von 4 % zzgl. einer mittleren jährlichen Stellenmehrung von 4 %.
- ❑ Im Bedarfsfall, z. B. bei erheblichen Stellenmehrbedarfen aufgrund zukünftiger Personalbemessung, ist dieser Faktor anzupassen bzw. sind im Stellenplan befristete Mehrbedarfe abzubilden.

Für die Grundqualifizierung zukünftiger Disponenten sind dauerhaft 2 zusätzliche VZÄ im Stellenplan vorzusehen.

SOLL-IST-Vergleich

Entwicklung des Personalbedarfs

Aus der Zusammenfassung des Personalbedarfs sowohl im Dispositions- als auch im rückwärtigen Bereich ergibt sich folgender Personalbedarf:

Organisationseinheit	Stellenübersicht IST_Stellenplan	Stellenübersicht nach letztem Gutachten	Stellenübersicht SOLL	Differenz letztes Gutachten / SOLL
administrativ-strategische Leitung	2	1,98	2	0,02
IT - Systemadministration	4	3,56	3,95	0,39
Sonderaufgaben	0	0,16	0	-0,16
Aus- und Fortbildung	0	0	1,1	1,1
Qualitätsmanagement	0	0	0,8	0,8
Schichtführer	6	6,24	8	1,76
Disposition	19	18,49	21	2,51
Auszubildende	0	0	2	2
GESAMT	31	30,43	38,85	8,42

Anmerkungen: In der IT-Systemadministration inklusive Personalbedarf für Rufbereitschaft (= „Rufbereitschaft gegen Frei“)
Bei Rufbereitschaft gegen Vergütung -0,5 VZÄ.

Der Stellenmehrbedarf beläuft sich auf 7,85 VZÄ gegenüber dem IST-Stellenplan und 8,42 VZÄ gegenüber dem vorherigen Gutachten.

SOLL-IST-Vergleich

Erläuterung der Bedarfssteigerungen

- ❑ Aus der Personalbemessung der Integrierten Leitstelle Lübeck resultiert ein zusätzlicher Stellenbedarf gegenüber dem bisherigen Gutachten im Umfang von 8,42 VZÄ.
- ❑ Diese Bedarfe unterteilen und begründen sich wie folgt:
 - **4,27 VZÄ** im Bereich des Dispositionsbetriebes
(vorrangig aufgrund der Ausweitung der ELP-Besetzung und aufgrund geringfügiger Anpassung des Personalfaktors)
 - **2 VZÄ** „Auszubildende“
(Bedarfsumfang auf Grundlage des „Rahmenkonzepts für die modulare Weiterqualifizierung von Leitstellendisponenten in Schleswig-Holstein“ in Verbindung mit § 17 Abs. 3 RDG SH)
 - **1,1 VZÄ** im Bereich der Aus- und Fortbildung
(Bedarfsumfang vorrangig auf Grundlage des „Rahmenkonzepts für die modulare Weiterqualifizierung von Leitstellendisponenten in Schleswig-Holstein“ in Verbindung mit § 17 Abs. 3 RDG SH, u. a. unter Berücksichtigung der Mitwirkung bei der Ausbildung auf Landesebene)
 - **0,8 VZÄ** im Bereich des Qualitätsmanagements
(Bedarfsumfang vorrangig auf Grundlage der Novellierung des RDG SH (§ 10) mit erstmaliger verpflichtender Vorgabe für Qualitätsmanagement in den Leitstellen)
 - **0,39 VZÄ** im Bereich IT (insbesondere IT-Sicherheit und erweiterte Einbindung von Sub-Systemen)
 - **0,02 VZÄ** im Bereich der Leitungsfunktionen
 - **- 0,16 VZÄ** für Sonderaufgaben aus dem letzten Gutachten sind abzuziehen, diese sind in den rückwärtigen Bereich eingeflossen

Die Stellenmehrung ergibt sich insbesondere im rückwärtigen Bereich auf Grundlage veränderter gesetzlicher Rahmenbedingungen und landesweiter Konzepte.

Kapitel 0: Managementfassung	4
Kapitel 1: Ausgangssituation und Auftrag	22
Kapitel 2: Darstellung des IST-Zustandes	33
Kapitel 3: Bemessung des Dispositionsbetriebs	48
Kapitel 4: Aufgabenwahrnehmung im rückwärtigen Bereich	82
Kapitel 5: Personalwirtschaft	98
Kapitel 6: Prognose der Entwicklung des Personalbedarfs	112
Kapitel 7: Anlagen	130

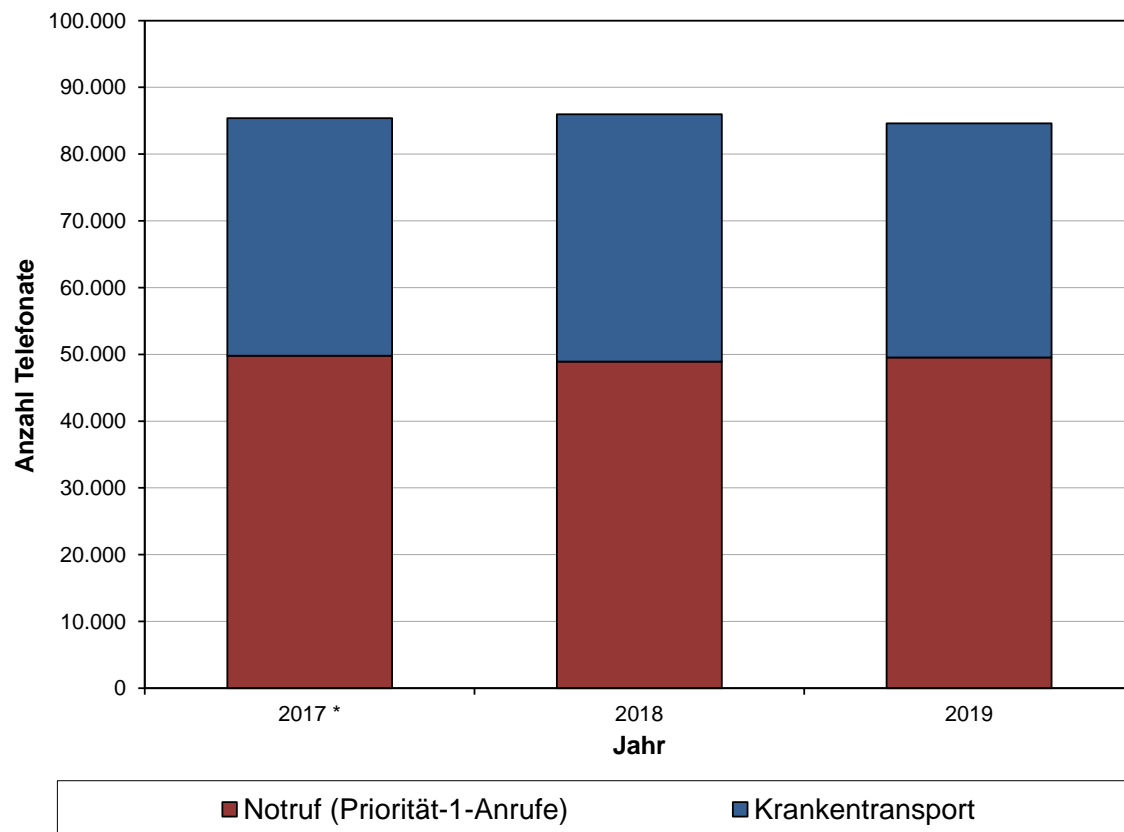
Einleitung

Die zukünftige Entwicklung der bemessungsrelevanten Parameter (Telefonie- und Einsatzaufkommen sowie rückwärtiger Bearbeitungsaufwand) haben einen direkten Einfluss auf den Besetzungsbedarf in der Leitstelle. Um hier frühzeitig auf einen möglichen erhöhten Personalbedarf reagieren zu können, werden im folgenden Kapitel die zukünftigen Entwicklungen und daraus resultierenden Besetzungsbedarfe anhand verschiedener Abschätzungsmodelle betrachtet.

Das Kapitel gliedert sich in die folgenden Abschnitte:

- 6.1 Entwicklung des Telefonie- und Einsatzaufkommens
- 6.2 Methodik der prospektiven Abschätzung
- 6.3 Prospektiver Besetzungsbedarf auf Basis linearer Entwicklung
- 6.4 Prospektiver Besetzungsbedarf unter Berücksichtigung möglicher Einflussfaktoren

Entwicklung des Telefonieaufkommens

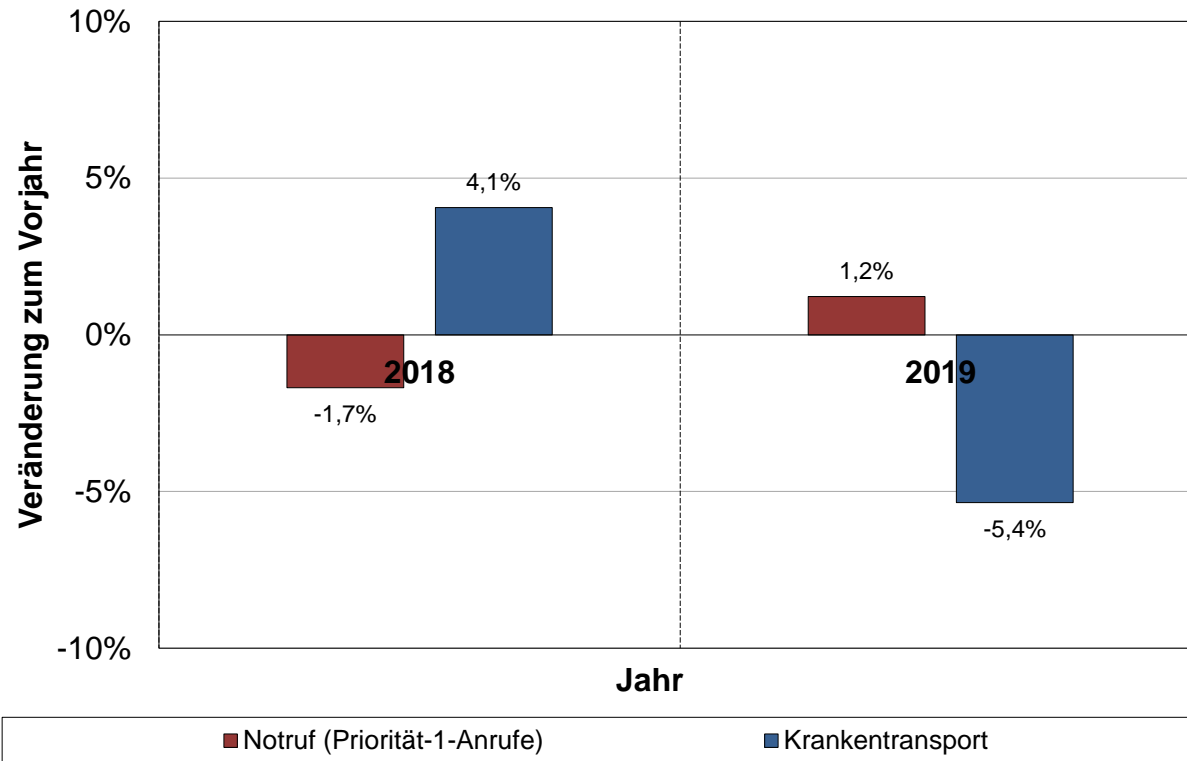


- Dargestellt ist das jährliche Aufkommen an Telefonaten in der Leitstelle.
- Gegebenenfalls vorhandene Datenlücken wurden anhand des mittleren Telefonieaufkommens der jeweils fehlenden Tageskategorie hochgerechnet.
- Entsprechend wurde für Tage mit einem deutlich überproportionalen Aufkommen eine mittlere Rate verwendet.

Telefonate	Gesamtzahlen		
	2017 *	2018	2019
Notruf (Priorität-1-Anrufe)	49.783	48.940	49.539
Krankentransport	35.595	37.040	35.056
Summe	85.378	85.980	84.595

*) Daten liegen erst ab dem 01.06.2017 vor. Der Rest des Jahres ist hochgerechnet.

Entwicklung des Telefonieaufkommens (Forts.)



- Die prozentualen Veränderungen des jährlichen Telefonieaufkommens sind je nach Art und über die Jahre unterschiedlich.
- Übergreifend ist in den letzten Jahren für die Notrufe und Anrufe zum Krankentransport ein leichter Rückgang von 0,5 % festzustellen.
- Hierbei ist auch zu berücksichtigen, dass aufgrund teilweise fehlender Dokumentation die Gesamtzahlen 2017 auf einer Hochrechnung anhand von 7 Montan basieren.
- Aufgrund festgestellter Dokumentationsprobleme für die allgemeinen Telefonate kann hierfür keine Entwicklung bestimmt werden.

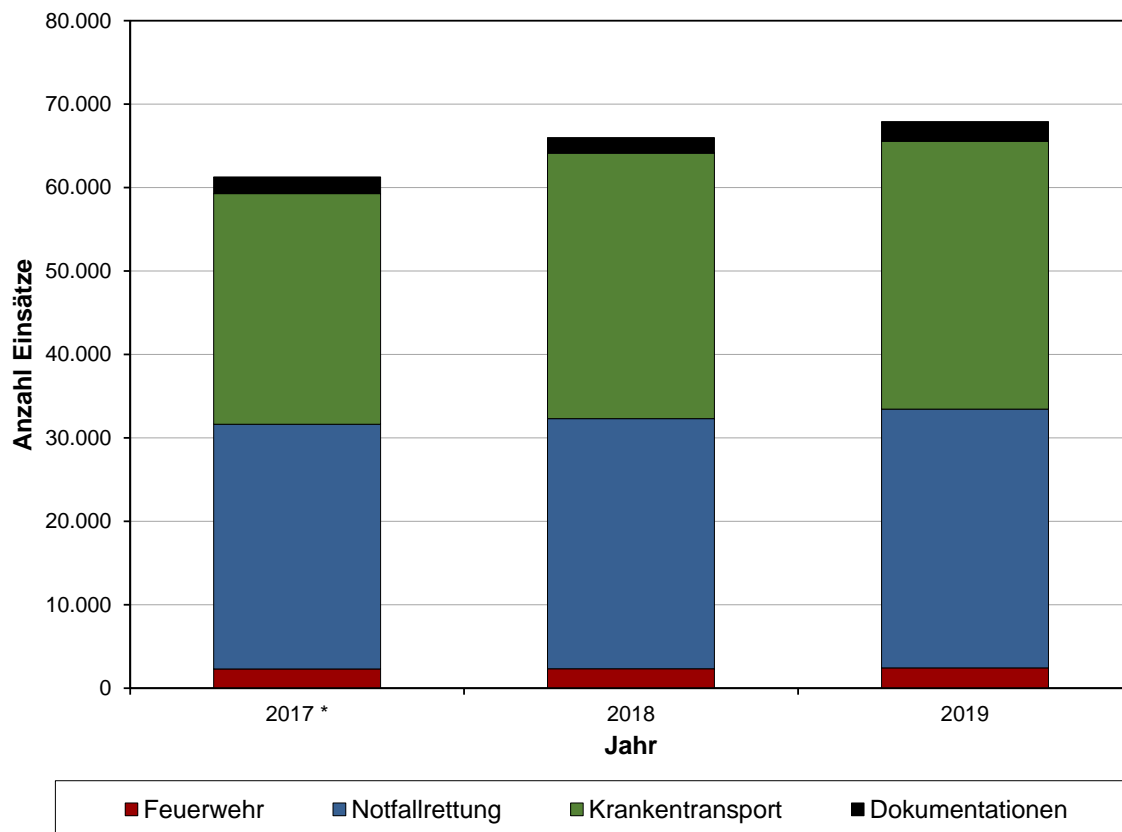
Telefonate	Veränderung zum Vorjahr		
	2018	2019	Mittlere Zunahme p.a.
Notruf (Priorität-1-Anrufe)	-1,7 %	+1,2 %	-0,2 %
Krankentransport	+4,1 %	-5,4 %	-0,6 %
Summe	+0,7 %	-1,6 %	-0,5 %

Entwicklung der Gesprächsdauern

- ❑ Neben den Gesamtmengen der Telefonate wurde auch die Entwicklung der mittleren Gesprächsdauer betrachtet.
- ❑ Hier zeigen sich über die Jahre relativ konstante Gesprächsdauern.

Telefonate	mittlere Gesprächsdauer		
	2017	2018	2019
Notruf (Priorität-1-Anrufe)	73 s	76 s	75 s
Krankentransport	93 s	94 s	94 s
Gesamt	82 s	84 s	83 s

Entwicklung des Einsatzaufkommens

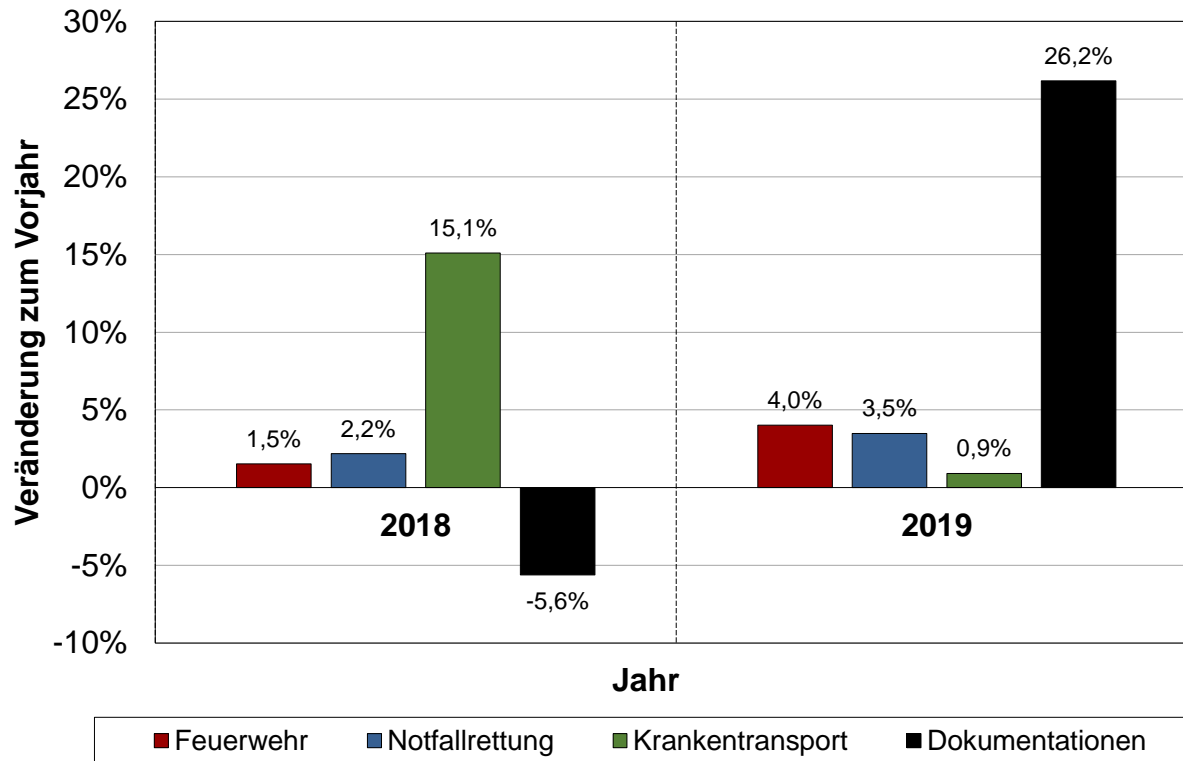


- Dargestellt ist das jährliche Aufkommen an Einsätzen in der Leitstelle.
- Gegebenenfalls vorhandene Datenlücken wurden anhand des mittleren Einsatzaufkommens der jeweils fehlenden Tageskategorie hochgerechnet.
- Entsprechend wurde für Tage mit einem deutlich überproportionalen Aufkommen eine mittlere Rate verwendet.

Einsätze	Gesamtzahlen		
	2017 *	2018	2019
Feuerwehr	2.301	2.336	2.430
Notfallrettung	29.331	29.972	31.016
Krankentransport	27.626	31.795	32.083
Dokumentationen	1.995	1.883	2.376
Summe	61.253	65.986	67.905

*) Daten liegen erst ab dem 01.06.2017 vor. Der Rest des Jahres ist hochgerechnet.

Entwicklung des Einsatzaufkommens (Forts.)



- Die prozentualen Veränderungen des jährlichen Einsatzaufkommens sind je nach Art und über die Jahre deutlich unterschiedlich.
- Die mittlere jährliche Zunahme des gesamten Einsatzaufkommens liegen für die einzelnen Einsatzarten zwischen rund 3 % und 10 %.
- Hierbei ist auch zu berücksichtigen, dass aufgrund teilweise fehlender Dokumentation die Gesamtzahlen 2017 auf einer Hochrechnung anhand von 7 Montan basieren.

Einsätze	Veränderung zum Vorjahr		
	2018	2019	Mittlere Zunahme p.a.
Feuerwehr	+1,5 %	+4,0 %	+2,8 %
Notfallrettung	+2,2 %	+3,5 %	+2,8 %
Krankentransport	+15,1 %	+0,9 %	+8,0 %
Dokumentationen	-5,6 %	+26,2 %	+10,3 %
Summe	+7,7 %	+2,9 %	+5,3 %

Einleitung

- ❑ Die prospektive Abschätzung des Besetzungsbedarfs in der Leitstelle erfolgt analog zur Ableitung der SOLL-Besetzung anhand einer getrennten risikoabhängigen und frequenzabhängigen Abschätzung.
- ❑ Für die risikoabhängige Abschätzung erfolgt eine theoretische Berechnung mithilfe eines Warteschlangenmodells auf Basis zu erwartender Telefonmengen.
- ❑ Die frequenzabhängige Abschätzung wird analog zur SOLL-Bemessung durchgeführt. Dafür werden die stündlichen Inanspruchnahmen anhand der prognostizierten Einsatz- und Telefonmengen hochgerechnet. Eine Hochrechnung der Inanspruchnahme kann ebenfalls auf Basis veränderter Zeitbedarfe für die rückwärtige Einsatzsteuerung erfolgen.

Methodik der risikoabhängigen Abschätzung

Modellierung der Anrufeingänge als Warteschlangenmodell

- Anrufeingänge in einer Leitstelle können als Warteschlangenmodell abgebildet werden.
- Die Disponenten, die Anrufe entgegennehmen, sind dabei die Bediener, die Anrufer die Kunden.
- Vereinfacht wird eine Menge an identisch ausgebildeten Disponenten angenommen, die alle die eingehenden Anrufe mit einer durchschnittlichen Rate μ abarbeiten.
- Die Bearbeitungsdauer eines Anrufs und damit die Dauer, bis der Disponent wieder frei wird, beträgt durchschnittlich $1/\mu$.
- Eventuelle Nachbearbeitungszeiten werden in dem vereinfachten Modell nicht explizit angenommen und gegebenenfalls in die Anrufdauer miteinbezogen.
- Die Anrufe gehen mit einer durchschnittlichen Rate λ ein, die man aus der Anzahl der Anrufe pro Stunde erhält.
- Die durchschnittliche Zwischenankunftszeit zwischen zwei Anrufen beträgt $1/\lambda$.
- Ein Warteschlangensystem wird mit der sogenannten Kendall-Notation beschrieben, die immer mindestens drei Einträge enthält: $a/b/c$.
 - „a“ steht für die Wahrscheinlichkeitsverteilung der Zwischenankunftszeiten zwischen zwei Anrufen.
 - „b“ gibt die Wahrscheinlichkeitsverteilung der Bedienzeiten, also der Anrufzeiten, an.
 - „c“ steht für die Anzahl an Servern bzw. Disponenten.

Methodik der risikoabhängigen Abschätzung

Modellierung der Anrufeingänge als Warteschlangenmodell (Forts.)

- ❑ Zusätzlich wird ein Warteschlangensystem häufig noch mit drei weiteren Parametern dargestellt:
 - die Reihenfolge der Abarbeitung, zum Beispiel FIFO (first in, first out – der am längsten wartende Anrufer kommt als nächstes dran)
 - die Kapazität der Warteschlange, die begrenzt oder unbegrenzt sein kann
 - die Größe der Eingangsquelle, die begrenzt oder unendlich sein kann, hier: alle Personen, die sich im Zuständigkeitsgebiet aufhalten; es wird vereinfacht eine unendliche Eingangsquelle angenommen.
- ❑ Für die Zwischenankunftszeiten der Anrufe und die Bearbeitungszeiten werden Exponentialverteilungen (sogenannte Markov-Prozesse) angenommen.
 - Die Modellierung erfolgt somit als sogenannte M/M/s Warteschlange.
 - „s“ stellt die Anzahl an Disponenten dar.
- ❑ Formeln bestimmen, wie hoch die erwartete Wartezeit für Anrufer ist und wie viele Anrufer sich im Durchschnitt in der Warteschlange befinden.
- ❑ Für Anrufdauern und Zwischenankunftszeiten wurde analysiert, dass (näherungsweise) von Exponentialverteilungen ausgegangen werden kann.
- ❑ Für unterschiedliche Eingangswerte für die Zwischenankunftszeiten und die Dauer der Anrufe, kann mit Hilfe des Warteschlangenmodells berechnet werden, wie viele Disponenten benötigt werden, um die Einhaltung der maximalen Wartezeit sicherzustellen.

Die Modellierung erfolgte als M/M/s Warteschlange.

6.3 Prospektiver Besetzungsbedarf auf Basis linearer Entwicklung

Annahmen der allgemeinen Entwicklung

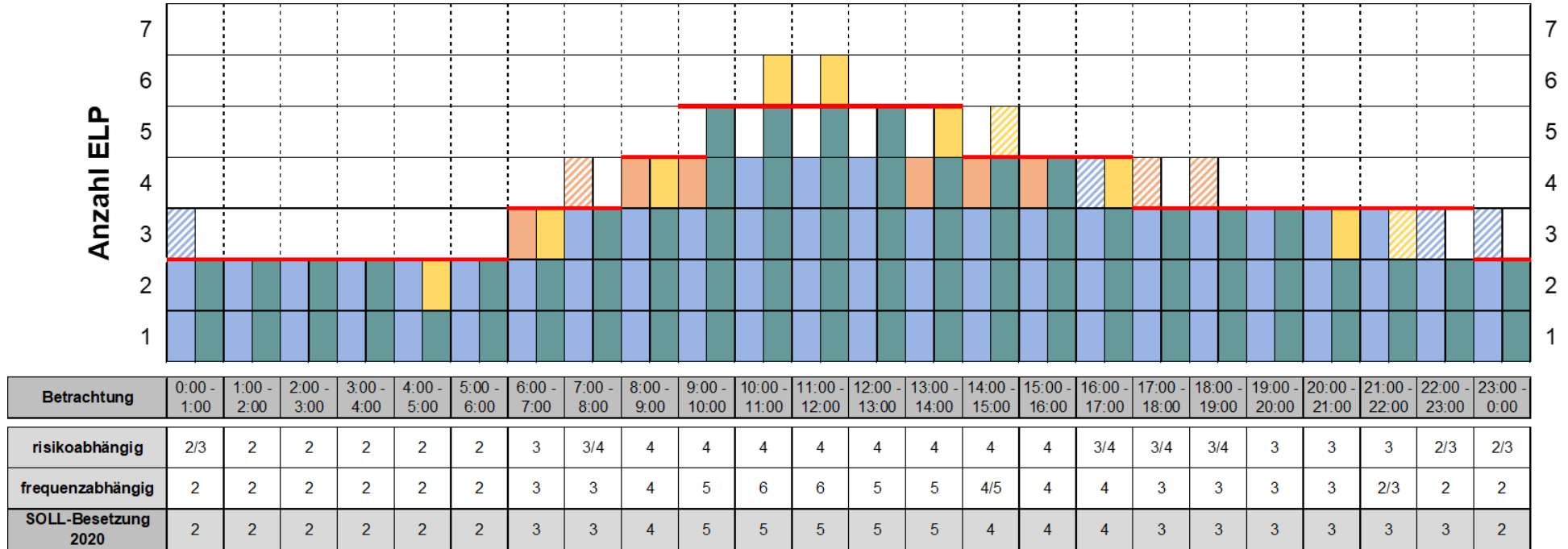
- ❑ Die Entwicklung des Telefonie- und Einsatzaufkommens zeigt über die Jahre sehr unterschiedliche Werte. Hierbei ist auch zu berücksichtigen, dass aufgrund teilweise fehlender Dokumentation die Gesamtzahlen 2017 auf einer Hochrechnung anhand von 7 Montanen basieren.
- ❑ Für das Telefonieaufkommen kann außerdem aufgrund festgestellter Dokumentationsprobleme die Entwicklung allgemeiner Telefonate nicht untersucht werden. Auf Basis der Entwicklung der Notrufe und Anrufe zum Krankentransport im Quervergleich zu anderen Leitstellen, wird deshalb für das Telefonieaufkommen eine jährliche Steigerung von 2 % angenommen.
- ❑ Für die prognostische Abschätzung der Einsatzzahlen wird eine mittlere jährliche Steigerung der Gesamtzahlen von je 3 % verwendet.
- ❑ Damit ergeben sich für die Abschätzung folgende betrachtete Gesamtzahlen:

Anrufart	jährliche Steigerung	Gesamtzahl Telefonate 2023
Notruf (Priorität-1-Anrufe)	2 %	52.571
Krankentransport	2 %	37.202
Allgemeine Telefonate	2 %	92.538
Summe	-	182.311

Einsatzart	jährliche Steigerung	Gesamtzahl Einsätze 2023
Feuerwehr	3 %	2.655
Notfallrettung	3 %	33.892
Krankentransport	3 %	35.058
Dokumentationen	3 %	2.596
Summe	-	74.201

Zusammenfassung der Abschätzungsergebnisse 2023

Montag bis Freitag



Legende

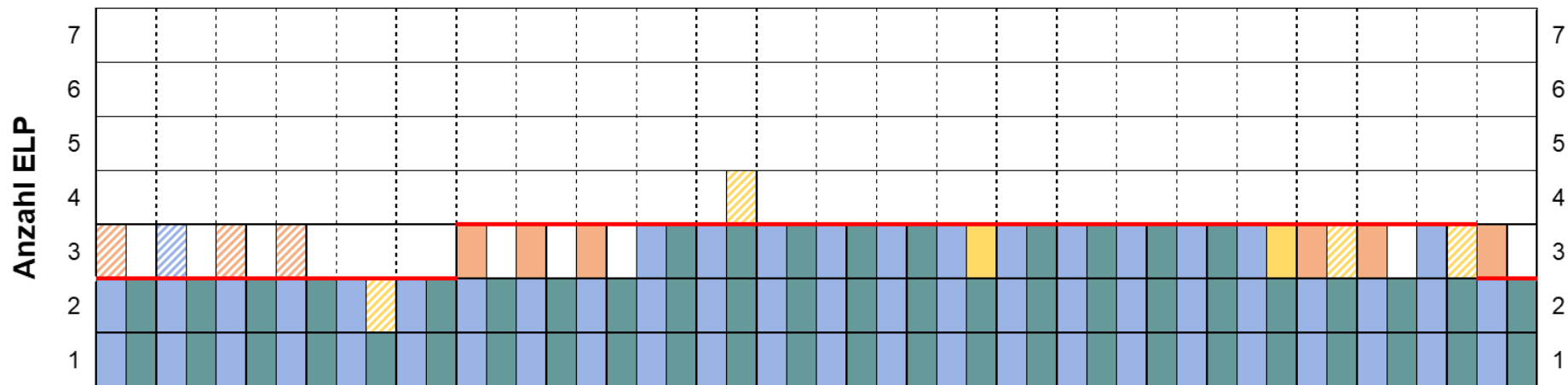
- risikoabhängig 2020
- frequenzabhängig 2020
- risikoabhängig Erhöhung 2023
- frequenzabhängig Erhöhung 2023
- SOLL-Besetzung 2020

Anmerkung:

Aufgrund der unterschiedlichen Bemessungssystematik der risikoabhängigen Abschätzung reduzieren sich einzelne Toleranzbereiche.

Zusammenfassung der Abschätzungsergebnisse 2023

Samstag



Betrachtung	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 0:00
risikoabhängig	2/3	2/3	2/3	2/3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
frequenzabhängig	2	2	2	2	1/2	2	2	2	2	3	3/4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2/3	2	2/3	2
SOLL-Besetzung 2020	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2

Legende

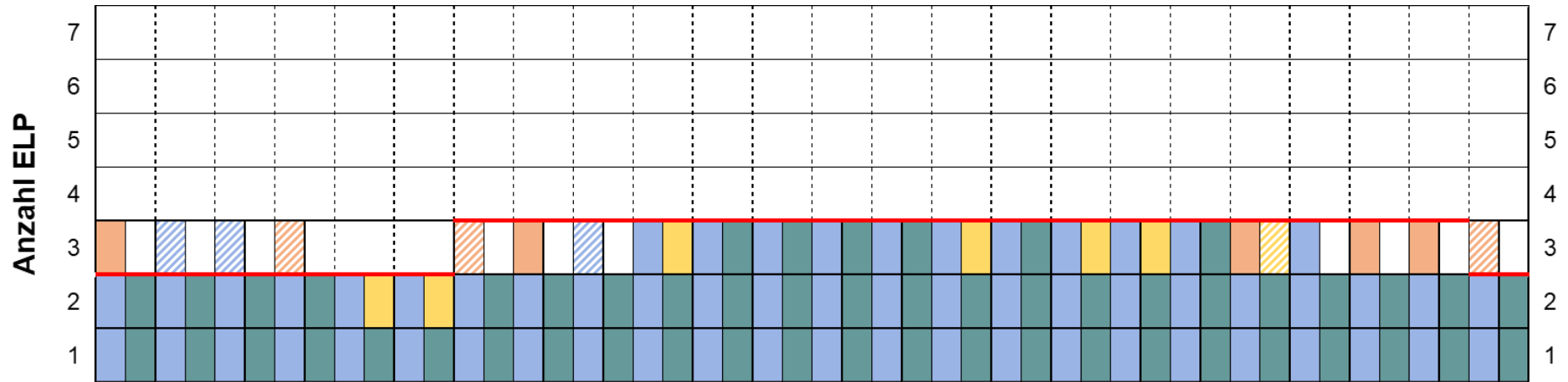
- risikoabhängig 2020
- frequenzabhängig 2020
- risikoabhängig Erhöhung 2023
- frequenzabhängig Erhöhung 2023
- SOLL-Besetzung 2020

Anmerkung:

Aufgrund der unterschiedlichen Bemessungssystematik der risikoabhängigen Abschätzung reduzieren sich einzelne Toleranzbereiche.

Zusammenfassung der Abschätzungsergebnisse 2023

Sonntag/Feiertag



Betrachtung	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 0:00
risikoabhängig	3	2/3	2/3	2/3	2	2	2/3	3	2/3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2/3
frequenzabhängig	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2/3	2	2	2	2
SOLL-Besetzung 2020	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2

Legende

- risikoabhängig 2020
- frequenzabhängig 2020
- risikoabhängig Erhöhung 2023
- frequenzabhängig Erhöhung 2023
- SOLL-Besetzung 2020

Anmerkung:

Aufgrund der unterschiedlichen Bemessungssystematik der risikoabhängigen Abschätzung reduzieren sich einzelne Toleranzbereiche.

Auswirkungen auf den Besetzungs- und Personalbedarf

- ❑ Die Abschätzungsergebnisse auf Basis der jährlichen Steigerung des Telefonie- und Einsatzaufkommens können im Wesentlichen mit der beschriebenen SOLL-Besetzung bewältigt werden.
- ❑ Nur in einzelnen Stundenintervallen (insb. Randstunden von Besetzungsänderungen) gehen die Toleranzbereiche der Abschätzungsergebnisse über die SOLL-Besetzung hinaus. Eine zwingende Anpassung der Besetzungszeiten ist somit nicht notwendig.
- ❑ Insgesamt zeigt die Abschätzung der jährlichen Steigerung keinen Einfluss auf den Personalbedarf der kommenden 3 Jahre.
- ❑ Die Betrachtung der Entwicklung des Telefonie- und Einsatzaufkommens hat allerdings auch gezeigt, dass es zu deutlich anderen Entwicklungen (ggf. auch bei einzelnen Telefon- oder Einsatzarten) kommen kann.

Einleitung

- ❑ Für eine vorausschauende Personalplanung ist das Einbeziehen von möglichen zukünftigen (technischen) Entwicklungen wichtig.
- ❑ Folgende Entwicklungen sind unter anderem denkbar:
 - Digitalisierung der Krankentransportanmeldung und -planung: Hinsichtlich der Bemessung des Besetzungsbedarfs kann daraus resultierend im besten Fall eine Reduktion der telefonischen Anmeldungen sowie der Bearbeitungszeit bzw. Dispositionszeit für die Transporte folgen.
 - Durch die zunehmenden Digitalisierungsschritte im Rettungsdienst können manuelle Workflows digitalisiert werden. Ein Beispiel ist die Voranmeldung von Patienten in Kliniken, die heute überwiegend telefonisch über die Leitstelle abgewickelt wird. Zukünftig kann mittels bidirektionaler Schnittstellen zwischen der digitalen Patientendokumentation der Rettungsmittel, dem Behandlungskapazitätsnachweis der Kliniken und dem Einsatzleitsystem eine vollständig digitale Zuweisung und Voranmeldung umgesetzt werden.
- ❑ Vorhersagen über konkrete technische Entwicklungen mit Zeitpunkt und Umfang ihrer Einführung unterliegen hohen Unsicherheiten. Beispiele hierfür sind der unerwartete Rückgang von Einsatz- und Anrufzahlen während des Beginns der CoViD-19-Pandemie sowie die politischen Diskussionen zu Veränderungen in der Notfallversorgung der Bevölkerung.
- ❑ Zur Beurteilung möglicher Entwicklungen wurden daher Abschätzungen für verschiedene Modelle berechnet.
- ❑ Die Abschätzung der Effekte dieser Einflüsse wurde im Projektverlauf modellhaft für die KRLS West durchgeführt. Die entsprechenden Ergebnisse sind nachfolgend dargestellt.

Auswirkungen von Technologieeinsatz im Rettungsdienst

Betrachtungsbasis: Modelldatensatz KRLS West

- ❑ Der Fokus der Abschätzungsmodelle wurde auf mögliche technische Entwicklungen im Bereiche Krankentransport und Notfallrettung gelegt.
- ❑ Zur Bestimmung des Einflusses digitaler Krankentransportanmeldungen wurden Abschätzungen für eine Reduktion der Anrufe unter der Nummer „19222“ durchgeführt.
 - Als Maximalszenario wird hierbei eine Bemessung auf Basis der IST-Daten ohne Berücksichtigung aller Anrufe unter dieser Nummer erstellt.
 - Dabei wird gleichzeitig davon ausgegangen, dass keinerlei Nachbearbeitung bzw. Rücksprachen zu den digitalen Anmeldungen erforderlich sind und sich die rückwärtige Bearbeitungszeit der eigentlichen Krankentransporte nicht erhöht.
 - Das Ergebnis dieser Abschätzung zeigt eine Reduktion des Spitzenbesetzungsbedarfs im Zeitbereich Montag bis Freitag zwischen 9 und 15 Uhr um einen Einsatzleitplatz. In allen übrigen Stundenintervallen ergibt sich auch unter dieser Maximalbetrachtung keine Veränderung.
 - Für nur anteilige Reduktionen der Krankentransportanrufe können auch in diesem Zeitbereich keine reduzierten Besetzungsbedarfe ermittelt werden.
- ❑ Neben der Reduktion des Anrufaufkommens wurde auch der Einfluss auf eine Reduktion des notwendigen rückwärtigen Bearbeitungsbedarfs in der Leitstelle (z. B. IVENA oder digitale Patientendokumentation) bestimmt.
 - Hierzu wurde ausgehend von der IST-Bemessung eine Reduktion der rückwärtigen Bearbeitungsdauer in der Leitstelle für alle Rettungsdiensteinsätze (Krankentransport und Notfallrettung) berücksichtigt.
 - Das Ergebnis dieser Abschätzung zeigt eine Reduktion des Spitzenbesetzungsbedarfs im Zeitbereich Montag bis Freitag zwischen 9 und 15 Uhr um einen Einsatzleitplatz. In allen übrigen Stundenintervallen ergibt sich auch unter dieser Maximalbetrachtung keine Veränderung.
 - Wird gleichzeitig das gesteigerte Telefonie- und Einsatzaufkommen aus der Abschätzung für das Jahr 2023 zugrunde gelegt, wird der Effekt aufgehoben, sodass sich ein identischer Besetzungsbedarf zur aktuellen SOLL-Besetzung ergibt.

Auswirkungen von Technologieeinsatz im Rettungsdienst

Betrachtungsbasis: Modelldatensatz KRLS West (Forts.)

- ❑ Die Abschätzungen für die Auswirkungen reduzierender Effekte durch den Technologieeinsatz im Rettungsdienst zeigen nur einen sehr geringen Einfluss auf den Besetzungsbedarf und damit die Personalausstattung in der Disposition.
- ❑ Relevante Effekte ergeben sich erst bei einer fast vollständigen Anwendung der Technologien und unter optimalen Voraussetzungen.
- ❑ Aus externer Sicht sind Veränderungen mit diesen Ausprägungen im Perspektivzeitraum der nächsten 3 Jahre nicht zu erwarten. Vielmehr ist von einer gestuften Marktdurchdringung mit Fokus auf die „Großkunden“ (z. B. Kliniken, Dialysezentren) auszugehen.
- ❑ Gleichwohl ergeben sich aus der Bereitstellung neuer Anforderungswege positive Effekte auf die Arbeitslast innerhalb der Leitstelle, auch wenn diese sich nicht im Bemessungsmodell niederschlagen, beispielsweise ein gesunkenes Stresslevel bei den Disponenten, da parallel zur Notrufbearbeitung keine sekundär prioritären Aufgaben signalisiert werden.

Kapitel 0: Managementfassung	4
Kapitel 1: Ausgangssituation und Auftrag	22
Kapitel 2: Darstellung des IST-Zustandes	33
Kapitel 3: Bemessung des Dispositionsbetriebs	48
Kapitel 4: Aufgabenwahrnehmung im rückwärtigen Bereich	82
Kapitel 5: Personalwirtschaft	98
Kapitel 6: Prognose der Entwicklung des Personalbedarfs	112
Kapitel 7: Anlagen	130

Anlagenverzeichnis

- Anlage 1: Abkürzungen und Definitionen
- Anlage 2: Erfüllung der Versorgungsniveaus
- Anlage 3: Detailergebnisse der risikoabhängigen Bemessung
- Anlage 4: Vergleich von Besetzungsvarianten im Dispositionsbetrieb

Abkürzung

AAO
 ÄND
 AnWo
 ArbZ
 ArbZG
 ASB
 AZVO
 BAB
 BauO
 BD
 BF
 BMA
 BrSchG
 BSBP
 BSZ
 B-IV (B 4)
 CBRN
 CIRS-System

 Def
 DFS
 Dispositionszeit
 DIN
 DRK
 ELP

Erläuterung

Alarm- und Ausrückeordnung
 Ärztlicher Notdienst
 Anwesenheitswochen
 Arbeitszeit
 Arbeitszeitgesetz
 Arbeiter-Samariter-Bund
 Arbeitszeitverordnung
 Bundesautobahn
 Bauordnung
 Branddirektion
 Berufsfeuerwehr
 Brandmeldeanlage
 Brandschutzgesetz
 Brandschutzbedarfsplan
 Bereitschaftszeit
 Qualifikation für die LG 2.2 (gehobener feuerwehrtechnischer Dienst)
 Chemisch, biologisch, radiologisch, nuklear
 Critical Incident Reporting System: Berichtssystem in dem kritische Ereignisse, Beinahe-Schäden und Fehler anonymisiert gemeldet werden können.
 Definition
 Draht- / Funksystem
 Zeit von der Annahme des Notrufs in der Leitstelle bis zur Alarmierung der Feuerwehr
 Deutsches Institut für Normung
 Deutsches Rotes Kreuz
 Einsatzleitplatz

7 Anlage 1: Abkürzungen und Definitionen

Abkürzung

ELRD
 ELS
 ETZ
 EUVO

FB
 Fe
 FF
 FüAss
 FZA
 GrFü
 GröNo
 GVOBl. Schl.-H.
 ILS
 IT
 IuK
 JUH
 KT
 KTW
 LBG
 LDF
 LKatSG
 ManV/MANV
 MHD
 NEF
 NJLZ

Erläuterung

Einsatzleiter Rettungsdienst
 Einsatzleitsystem
 Eintreffzeit
 Erholungsurlaubsverordnung

Fachbereich
 Feiertag(e)
 Freiwillige Feuerwehr
 Führungsassistent (Funktion im Einsatzdienst)
 Freizeitausgleich
 Gruppenführer
 Größerer Notfall
 Gesetz und Verordnungsblatt für Schleswig-Holstein
 Integrierte Leitstelle
 Informationstechnik
 Information und Kommunikation
 Johanniter-Unfall-Hilfe
 Krankentransport
 Krankentransportwagen
 Landesbeamtengesetz
 Lagedienstführung / Lagedienstführer (Führungsfunktion der Leitstelle)
 Landeskatastrophenschutzgesetz
 Massenanfall von Verletzten
 Malteser Hilfsdienst
 Notarzteinsatzfahrzeug
 Nettojahresleistungszeit

Abkürzung

Normalwartezeit
NotSanG
OTL
PSNV
QM
RDG
RettAss
RettSan
RettSan-Feu
RKiSH
RTH
RTW
Sa
SEG
SHRDG
SHRDG-DVO
So
TrFü
TrM
TVöD
VZÄ
WA
WAZ
WBG
ZuFü

Erläuterung

mittlere Wartezeit eines Anrufs, auch falls kein anderes Telefonat läuft
Notfallsanitätäergesetz
Operativ-taktische Leitung
Psychosoziale Notfallversorgung
Qualitätsmanagement
Rettungsdienstgesetz
Rettungsassistent
Rettungssanitäter
Rettungssanitäter Feuerwehr
Rettungsdienst-Kooperation in Schleswig-Holstein
Rettungshubschrauber
Rettungswagen
Samstag
Schnell-Einsatz-Gruppe
Schleswig-Holsteinisches Rettungsdienstgesetz
Landesverordnung zur Durchführung des SH Rettungsdienstgesetzes
Sonntag
Truppführer
Truppmann
Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst
Vollzeitäquivalent
Wachabteilung
Wochenarbeitszeit
Weiterbildungsgesetz
Zugführer

Erfüllung der Versorgungsniveaus im IST-Zustand

Montag bis Freitag

Uhrzeit		0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 0:00	Gesamt
Versorgungs- niveau 1	Anzahl Telefonate	687	556	479	473	424	450	694	1.195	1.706	1.846	1.959	1.974	2.008	1.912	1.812	1.722	1.878	1.711	1.665	1.569	1.281	1.173	1.057	927	31.158
	nicht erreicht	32	25	14	14	22	14	24	77	120	112	128	127	142	130	159	117	102	56	100	122	88	51	48	37	1.861
	Anteil	4,7%	4,5%	2,9%	3,0%	5,2%	3,1%	3,5%	6,4%	7,0%	6,1%	6,5%	6,4%	7,1%	6,8%	8,8%	6,8%	5,4%	3,3%	6,0%	7,8%	6,9%	4,3%	4,5%	4,0%	6,0%
Versorgungs- niveau 2	Anzahl Telefonate	182	179	143	142	115	144	365	830	2.092	3.042	3.460	3.433	3.089	2.658	2.322	1.713	1.381	1.054	830	582	464	338	298	256	29.112
	nicht erreicht	3	2	1	2	0	2	4	7	32	35	30	25	38	20	29	25	24	25	28	27	15	6	7	4	391
	Anteil	1,6%	1,1%	0,7%	1,4%	0,0%	1,4%	1,1%	0,8%	1,5%	1,2%	0,9%	0,7%	1,2%	0,8%	1,2%	1,5%	1,7%	2,4%	3,4%	4,6%	3,2%	1,8%	2,3%	1,6%	1,3%
Versorgungs- niveau 3	Anzahl Telefonate	1.020	820	764	711	644	1.203	3.033	3.776	3.935	4.826	4.355	4.440	4.415	4.671	4.711	4.178	3.407	2.831	3.311	2.858	2.127	1.902	1.521	1.287	66.746
	nicht erreicht	3	1	1	0	0	0	2	2	11	7	10	13	13	9	6	5	7	2	9	12	2	3	6	4	128
	Anteil	0,3%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,3%	0,1%	0,2%	0,3%	0,3%	0,2%	0,1%	0,1%	0,2%	0,1%	0,3%	0,4%	0,1%	0,2%	0,4%	0,3%	0,2%
Gesamt	Anzahl Telefonate	1.889	1.555	1.386	1.326	1.183	1.797	4.092	5.801	7.733	9.714	9.774	9.847	9.512	9.241	8.845	7.613	6.666	5.596	5.806	5.009	3.872	3.413	2.876	2.470	127.016
	nicht erreicht	38	28	16	16	22	16	30	86	163	154	168	165	193	159	194	147	133	83	137	161	105	60	61	45	2.380
	Anteil	2,0%	1,8%	1,2%	1,2%	1,9%	0,9%	0,7%	1,5%	2,1%	1,6%	1,7%	1,7%	2,0%	1,7%	2,2%	1,9%	2,0%	1,5%	2,4%	3,2%	2,7%	1,8%	2,1%	1,8%	1,9%

7 Anlage 2: Erfüllung der Versorgungsniveaus

Erfüllung der Versorgungsniveaus im IST-Zustand

Samstag

Uhrzeit		0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 0:00	Gesamt
Versorgungs-niveau 1	Anzahl Telefonate	191	199	160	144	107	122	131	173	231	286	331	340	345	322	345	334	338	403	344	305	262	294	264	238	6.209
	nicht erreicht	9	6	10	3	2	8	6	5	18	18	12	19	17	14	15	25	18	26	18	14	10	16	14	13	316
	Anteil	4,7%	3,0%	6,3%	2,1%	1,9%	6,6%	4,6%	2,9%	7,8%	6,3%	3,6%	5,6%	4,9%	4,3%	4,3%	7,5%	5,3%	6,5%	5,2%	4,6%	3,8%	5,4%	5,3%	5,5%	5,1%
Versorgungs-niveau 2	Anzahl Telefonate	53	34	29	25	21	43	69	126	202	256	226	242	205	170	160	138	168	118	111	110	71	52	68	44	2.741
	nicht erreicht	1	3	4	0	0	0	0	2	2	2	1	2	5	1	3	3	6	7	3	1	0	0	1	0	47
	Anteil	1,9%	8,8%	13,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	1,0%	0,8%	0,4%	0,8%	2,4%	0,6%	1,9%	2,2%	3,6%	5,9%	2,7%	0,9%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	1,7%
Versorgungs-niveau 3	Anzahl Telefonate	251	239	228	232	184	230	514	462	329	525	484	484	517	484	499	453	468	476	549	463	387	312	304	309	9.383
	nicht erreicht	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	4	3	0	1	0	1	2	0	18
	Anteil	0,0%	0,0%	0,4%	0,4%	0,0%	0,4%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%	0,2%	0,0%	0,0%	0,9%	0,6%	0,0%	0,2%	0,0%	0,3%	0,7%	0,0%	0,2%
Gesamt	Anzahl Telefonate	495	472	417	401	312	395	714	761	762	1.067	1.041	1.066	1.067	976	1.004	925	974	997	1.004	878	720	658	636	591	18.333
	nicht erreicht	10	9	15	4	2	9	6	8	20	20	14	21	23	16	18	28	28	36	21	16	10	17	17	13	381
	Anteil	2,0%	1,9%	3,6%	1,0%	0,6%	2,3%	0,8%	1,1%	2,6%	1,9%	1,3%	2,0%	2,2%	1,6%	1,8%	3,0%	2,9%	3,6%	2,1%	1,8%	1,4%	2,6%	2,7%	2,2%	2,1%

Erfüllung der Versorgungsniveaus im IST-Zustand

Sonntag/Feiertag

Uhrzeit		0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 0:00	Gesamt
Versorgungs- niveau 1	Anzahl Telefonate	277	285	224	171	148	149	144	158	213	290	338	351	416	376	349	383	333	439	382	371	289	245	265	178	6.774
	nicht erreicht	13	15	10	8	6	4	5	4	5	5	16	28	23	18	21	34	19	31	25	8	7	6	14	1	326
	Anteil	4,7%	5,3%	4,5%	4,7%	4,1%	2,7%	3,5%	2,5%	2,3%	1,7%	4,7%	8,0%	5,5%	4,8%	6,0%	8,9%	5,7%	7,1%	6,5%	2,2%	2,4%	2,4%	5,3%	0,6%	4,8%
Versorgungs- niveau 2	Anzahl Telefonate	49	53	39	31	23	30	47	71	122	188	207	217	221	185	165	163	121	124	88	108	98	101	89	69	2.609
	nicht erreicht	3	1	2	1	0	1	0	0	2	3	5	8	6	4	3	6	0	7	3	3	3	8	4	3	76
	Anteil	6,1%	1,9%	5,1%	3,2%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	1,6%	1,6%	2,4%	3,7%	2,7%	2,2%	1,8%	3,7%	0,0%	5,6%	3,4%	2,8%	3,1%	7,9%	4,5%	4,3%	2,9%
Versorgungs- niveau 3	Anzahl Telefonate	328	261	290	269	232	211	436	550	307	554	435	456	492	487	517	571	569	547	612	554	425	364	362	311	10.140
	nicht erreicht	3	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	2	1	2	1	1	6	4	0	0	0	1	0	25
	Anteil	0,9%	0,4%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,2%	0,4%	0,2%	0,2%	1,1%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%
Gesamt	Anzahl Telefonate	654	599	553	471	403	390	627	779	642	1.032	980	1.024	1.129	1.048	1.031	1.117	1.023	1.110	1.082	1.033	812	710	716	558	19.523
	nicht erreicht	19	17	12	10	6	5	5	5	8	8	21	36	31	23	26	41	20	44	32	11	10	14	19	4	427
	Anteil	2,9%	2,8%	2,2%	2,1%	1,5%	1,3%	0,8%	0,6%	1,2%	0,8%	2,1%	3,5%	2,7%	2,2%	2,5%	3,7%	2,0%	4,0%	3,0%	1,1%	1,2%	2,0%	2,7%	0,7%	2,2%

Ergebnisse der risikoabhängigen Bemessung

Montag bis Freitag

Telefonate Versorgungsniveau 1

Anzahl ELP	Anteil Telefonate außerhalb Versorgungsniveau 1 – Montag bis Freitag																							
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 0:00
6	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,5%	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,4%	0,4%	0,8%	1,5%	0,7%	0,3%	0,2%	0,2%	0,2%	0,1%	0,2%	0,1%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%
3	0,2%	0,0%	0,2%	0,0%	0,5%	0,0%	0,1%	1,1%	2,6%	3,7%	4,2%	4,9%	4,1%	3,5%	3,2%	2,0%	2,2%	0,9%	0,9%	1,1%	0,5%	0,2%	0,3%	0,8%
2	1,4%	2,3%	1,5%	0,9%	1,7%	0,9%	2,3%	5,8%	12,5%	18,4%	21,6%	23,9%	20,7%	18,2%	18,0%	12,5%	11,4%	7,1%	6,9%	6,5%	4,3%	3,0%	2,9%	3,2%
1	20,7%	16,2%	14,2%	13,7%	13,9%	10,8%	24,9%	34,2%	54,6%	68,9%	73,2%	75,7%	71,4%	70,9%	68,6%	59,5%	55,5%	43,2%	43,4%	37,8%	34,0%	25,8%	25,3%	23,8%
Gesamtzahl Telefonate	661	556	464	454	404	436	694	1.195	1.706	1.846	1.959	1.974	2.008	1.912	1.790	1.722	1.853	1.711	1.665	1.569	1.281	1.173	1.035	910

Ergebnisse der risikoabhängigen Bemessung

Montag bis Freitag (Forts.)

Telefonate Versorgungsniveau 2

Anzahl ELP	Anteil Telefonate außerhalb Versorgungsniveau 2 – Montag bis Freitag																								
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 0:00	
6	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,3%	0,1%	0,3%	0,1%	0,1%	0,2%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	1,0%	1,2%	1,9%	1,7%	1,6%	1,8%	1,7%	0,9%	0,9%	0,6%	0,7%	0,0%	0,9%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%
2	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	4,3%	7,0%	11,9%	14,8%	15,6%	13,5%	12,2%	12,7%	7,6%	6,3%	5,5%	5,2%	2,9%	3,7%	2,7%	2,3%	1,6%	0,0%
1	13,7%	14,1%	11,2%	12,7%	9,8%	10,4%	19,5%	33,0%	49,2%	65,0%	72,9%	74,5%	69,1%	64,2%	62,5%	53,3%	45,8%	41,3%	38,8%	36,6%	31,5%	23,7%	29,5%	13,3%	0,0%
Gesamtzahl Telefonate	182	177	143	142	112	144	365	830	2.092	3.042	3.460	3.433	3.089	2.658	2.322	1.713	1.381	1.054	830	582	464	338	298	256	0

Ergebnisse der risikoabhängigen Bemessung

Montag bis Freitag (Forts.)

Telefonate Versorgungsniveau 3

Anzahl ELP	Anteil Telefonate außerhalb Versorgungsniveau 3 – Montag bis Freitag																							
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 0:00
6	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,1%	0,2%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%
3	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,2%	0,7%	1,7%	1,8%	2,6%	1,5%	1,4%	1,2%	0,6%	0,5%	0,2%	0,2%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%
2	0,8%	0,0%	0,5%	0,1%	0,0%	0,1%	1,1%	2,6%	8,2%	13,1%	15,8%	16,7%	14,7%	13,0%	11,9%	8,0%	6,6%	4,3%	3,2%	1,9%	1,4%	1,6%	1,1%	0,9%
1	12,5%	11,8%	9,2%	9,7%	5,2%	11,0%	16,5%	31,1%	55,6%	70,5%	80,3%	79,4%	76,0%	70,5%	68,8%	59,4%	50,2%	39,8%	36,4%	31,5%	25,5%	22,5%	19,2%	18,3%
Gesamtzahl Telefonate	1.008	812	749	700	634	1.184	3.033	3.776	3.935	4.826	4.355	4.440	4.415	4.671	4.711	4.178	3.407	2.831	3.311	2.858	2.127	1.902	1.521	1.287

Ergebnisse der risikoabhängigen Bemessung

Samstag

Telefonate Versorgungsniveau 1

Anzahl ELP	Anteil Telefonate außerhalb Versorgungsniveau 1 – Samstag																							
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 0:00
6	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%	0,3%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,6%	0,6%	0,3%	0,9%	0,9%	1,8%	0,3%	0,5%	0,6%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
2	1,1%	1,5%	0,0%	2,1%	2,8%	0,9%	3,1%	1,2%	1,8%	6,6%	4,8%	6,5%	5,8%	7,5%	6,7%	8,1%	6,5%	7,2%	5,5%	4,3%	2,3%	1,7%	3,0%	2,9%
1	26,0%	21,6%	18,1%	16,7%	15,9%	13,4%	20,6%	19,8%	26,7%	39,2%	38,9%	46,2%	37,1%	39,1%	39,7%	41,6%	40,2%	41,4%	36,9%	33,8%	25,6%	24,1%	31,1%	31,9%
Gesamtzahl Telefonate	181	199	149	144	107	112	131	162	217	286	314	340	345	322	345	334	338	403	344	305	262	294	264	238

Ergebnisse der risikoabhängigen Bemessung

Samstag (Forts.)

Telefonate Versorgungsniveau 2

Anzahl ELP	Anteil Telefonate außerhalb Versorgungsniveau 2 – Samstag																							
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 0:00
6	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,4%	0,5%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	5,9%	3,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	1,5%	3,9%	2,7%	2,1%	4,4%	2,4%	3,8%	2,9%	3,6%	4,5%	3,6%	5,5%	0,0%	0,0%	4,4%	0,0%
1	18,9%	35,3%	18,5%	16,0%	14,3%	11,6%	18,8%	20,6%	20,8%	31,3%	29,6%	32,2%	29,3%	33,5%	28,8%	35,5%	28,0%	37,8%	27,0%	31,8%	18,3%	26,9%	35,3%	29,5%
Gesamtzahl Telefonate	53	34	27	25	21	43	69	126	202	256	226	242	205	170	160	138	168	111	111	110	71	52	68	44

Ergebnisse der risikoabhängigen Bemessung

Samstag (Forts.)

Telefonate Versorgungsniveau 3

Anzahl ELP	Anteil Telefonate außerhalb Versorgungsniveau 3 – Samstag																								
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 0:00	
6	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,2%	0,4%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	1,1%	0,4%	0,6%	1,9%	0,6%	3,8%	2,9%	4,1%	2,1%	2,1%	2,2%	2,4%	2,1%	2,4%	1,1%	1,9%	0,3%	1,9%	1,3%	0,6%	0,6%
1	13,5%	15,9%	15,3%	11,2%	10,9%	12,2%	20,0%	24,0%	20,7%	29,3%	30,6%	37,8%	31,7%	30,6%	31,5%	31,1%	31,6%	33,3%	26,0%	27,9%	26,9%	17,9%	26,0%	20,7%	20,7%
Gesamtzahl Telefonate	251	239	216	232	184	230	514	462	329	525	484	484	517	484	499	453	468	456	549	463	387	312	304	309	309

Ergebnisse der risikoabhängigen Bemessung

Sonntag/Feiertag

Telefonate Versorgungsniveau 1

Anzahl ELP	Anteil Telefonate außerhalb Versorgungsniveau 1 – Sonntag/Feiertag																							
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 0:00
6	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%
3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,3%	0,9%	0,5%	0,0%	0,0%	0,3%	0,3%	0,3%	0,3%	0,5%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%
2	3,6%	3,5%	3,6%	0,0%	0,7%	0,7%	1,5%	1,9%	0,9%	3,7%	3,8%	5,1%	4,4%	4,0%	2,9%	5,2%	4,4%	6,1%	3,7%	2,7%	3,8%	3,3%	3,0%	1,1%
1	28,5%	23,7%	25,0%	14,2%	18,2%	13,1%	14,4%	20,3%	18,8%	30,0%	31,7%	32,2%	35,1%	32,2%	29,8%	31,8%	34,2%	35,9%	31,4%	29,6%	25,3%	26,9%	23,0%	19,7%
Gesamtzahl Telefonate	277	257	224	162	148	137	132	158	213	273	338	332	385	376	349	349	319	393	353	371	289	245	265	178

Ergebnisse der risikoabhängigen Bemessung

Sonntag/Feiertag (Forts.)

Telefonate Versorgungsniveau 2

Anzahl ELP	Anteil Telefonate außerhalb Versorgungsniveau 2 – Sonntag/Feiertag																								
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 0:00	
6	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	1,2%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	4,8%	3,4%	3,2%	3,7%	2,2%	3,6%	6,7%	1,7%	7,4%	2,4%	1,9%	4,1%	4,0%	3,7%	1,4%	1,4%
1	18,4%	19,2%	23,7%	16,7%	13,0%	20,0%	15,2%	14,1%	16,4%	23,4%	30,9%	29,0%	30,1%	26,5%	25,5%	28,8%	32,2%	33,6%	24,7%	25,9%	23,5%	27,7%	20,7%	26,1%	26,1%
Gesamtzahl Telefonate	49	52	38	30	23	30	46	71	122	188	207	217	216	185	165	163	121	122	85	108	98	101	82	69	

Ergebnisse der risikoabhängigen Bemessung

Sonntag/Feiertag (Forts.)

Telefonate Versorgungsniveau 3

Anzahl ELP	Anteil Telefonate außerhalb Versorgungsniveau 3 – Sonntag/Feiertag																							
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 0:00
6	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,9%	0,0%	1,1%	0,8%	0,0%	0,0%	0,7%	0,7%	1,0%	1,6%	1,6%	1,3%	1,6%	1,4%	1,2%	1,4%	1,8%	1,3%	1,5%	1,1%	1,4%	0,5%	0,3%	0,6%
1	22,9%	18,0%	20,9%	11,9%	9,9%	7,6%	13,0%	15,6%	15,0%	22,9%	24,1%	23,9%	26,7%	24,4%	25,1%	29,5%	28,6%	30,1%	23,8%	25,3%	22,1%	20,9%	17,9%	17,7%
Gesamtzahl Telefonate	328	256	273	252	232	211	423	550	307	554	435	456	486	487	517	553	569	539	593	554	425	364	340	311

Vergleich von Besetzungsvarianten – Vorbemerkung und Umsetzungsempfehlung

Zur Erfüllung des Besetzungsbedarfs im Dispositionsbetrieb bestehen grundsätzlich 3 verschiedene Besetzungsvarianten, die nachfolgend vorgestellt werden und sich wie folgt unterscheiden:

- ❑ Variante A: Besetzung von 5 Antretfunktionen [WAZ 48] im 24h-Dienst (inkl. Schichtführer, davon 1 Funktion überführt aus der Wachabteilung) zzgl. 4 Tagesdienstschichten à 8,5h Länge [WAZ 41]
- ❑ Variante B: Besetzung von 7 Antretfunktionen [WAZ 48] im 24h-Dienst (inkl. Schichtführer, davon 2 Funktionen überführt aus der Wachabteilung) zzgl. 1 Tagesdienstschicht à 12h Länge [WAZ 48]
- ❑ Variante C: Besetzung von 7 Antretfunktionen [WAZ 48] im 24h-Dienst (inkl. Schichtführer, davon 2 Funktionen überführt aus der Wachabteilung) zzgl. 2 Tagesdienstschicht à 7h Länge [WAZ 41]

In allen betrachteten Varianten bleibt der resultierende Personalbedarf innerhalb einer Schwankungsbreite von unter einem VZÄ und somit innerhalb der Rundungsdifferenz (zzgl. des Personalbedarfs von ca. 5 bzw. 10 VZÄ für die aus der WA überführten Funktionen, die im Rahmen dieser Betrachtung nicht bemessungsrelevant sind), so dass sich aus wirtschaftlicher Sicht keine gutachterliche Empfehlung ergibt.

Im Sinne einer beschäftigtenorientierten Dienstplangestaltung ist von der Variante B als Vorzugsvariante auszugehen, da sie die geringste mittlere Anzahl an Schichten pro Woche und Mitarbeiter aufweist. Die Vorzugsvariante wurde daher in den Kapiteln 3 und 5 dieses Gutachtens übernommen. Eine alternative Umsetzung innerhalb der oben dargestellten Alternativen kann jedoch durch die Feuerwehr Lübeck als Aufgabenträger personalaufwandsneutral umgesetzt werden.

In allen betrachteten Varianten wurde die Prämisse eingehalten, dass die geplante Inanspruchnahme pro Wachantritt 10 Stunden nicht überschreitet. Hierzu wurden in Einzelfällen einige wenige Besetzungsstunden zusätzlich auf den Schichtführer übertragen.

Bei einer Übertragung der Besetzungsempfehlungen auf einen Sitzzeitenplan ist zu beachten, dass die als „OTL/ELP“ ausgewiesenen Stunden des Schichtführers **zwingend in diesen Stundenintervallen** als Tischbesetztzeit berücksichtigt werden müssen, um den Spitzenbedarf von 5 ELP in diesen Stunden zu erfüllen. Die beim Schichtführer lediglich als „ELP“ ausgewiesenen Besetzungsstunden dienen lediglich der rechnerischen Entlastung der anderen Antretfunktionen im Sinne der maximalen Auslastung von 10 Stunden und können im Tagesablauf flexibel besetzt werden. **Bei der Entwicklung eines „Sitzzeitenplans“ ist alleinig die SOLL-Besetzung gemäß Kap. 3.4 dieses Gutachtens zwingend einzuhalten.**

Vergleich von Besetzungsvarianten – Bemerkung zum Bereitschaftsdienst

Innerhalb der Feuerwehr Lübeck ist im Rahmen einer Dienstvereinbarung definiert, dass die geplante Inanspruchnahme innerhalb einer 24h-Schicht 10 Stunden nicht überschreiten soll.

Grundsätzlich machen das LBG sowie die AZVO SH hierzu keine Aussagen. Es existiert innerhalb dieser Rechtsquellen auch keine Definition zum Bereitschaftsdienst.

Hilfsweise werden zur Bewertung des zulässigen Umfangs geplanter Inanspruchnahme vergleichbare Betrachtungen der AZVO FEU NRW und des TVöD herangezogen.

- ❑ Der TVöD definiert die Bereitschaftszeit in § 9. Danach hält sich der Beschäftigte an einer vom Arbeitgeber bestimmten Stelle auf, um die Arbeit selbstständig aufzunehmen und in denen die Zeiten ohne Arbeitsleistung überwiegen.
- ❑ Die Bereitschaftszeit ist zur Hälfte als Arbeitszeit zu faktorisieren. Die Summe aus Arbeitszeit und faktorisierte Bereitschaftszeit darf 48h nicht überschreiten.
- ❑ Daraus folgt ein Bereitschaftszeitanteil in der 48h-Woche von $48h - 39h \times 2 = 18h$, da die 48h die Summe aus der regulären Arbeitszeit von 39h und dem bereits faktorisierten Bereitschaftszeitanteil von 9h entsprechen. Da die Bereitschaftszeit hierbei bereits zu 50% faktorisiert ist, entspricht der Gesamtumfang der Bereitschaftszeit *dem Doppelten der Differenz zwischen der regelmäßigen Wochenarbeitszeit und der verlängerten Wochenarbeitszeit*. Diese Interpretation entspricht auch der sogenannten „ÖTV-Formel“.
- ❑ AZVO FEU NRW § 2 besagt: „Die [Arbeitszeit] beträgt 48 Stunden. Dabei beträgt der Anteil des Bereitschaftsdienstes 19 Stunden.“ Auch diese Angabe resultiert auf der „ÖTV-Formel“, da zum Zeitpunkt der Ersterstellung der Verordnung die reguläre WAZ für Beamten in NRW 38,5h betrug. $48h - 38,5h \times 2 = 19h$.
- ❑ Resultierend ist für Beamte in Bundesländern wie Schleswig-Holstein, in denen der Bereitschaftsdienst nicht definiert ist, von folgender Aufteilung auszugehen: $48 - ((48 - 41) \times 2) = 34h$ „geplante Inanspruchnahme“ und 14h „Bereitschaftsdienst“.

Es ist allerdings auch sachlogisch, dass die somit auf einen 24h-Dienst entfallene „geplante Inanspruchnahme“ von 17h realistischerweise nicht angenommen werden kann. Es wäre allerdings theoretisch denkbar, zur Erreichung einer möglichst hohen geplanten Inanspruchnahme ein alternatives Dienstplanmodell (z.B. basierend auf 12h-Diensten) vorzusehen. Dies hätte allerdings bezogen auf die einzelne Feuerwehr massive Probleme bei der Personalgewinnung zur Folge und ist bei der maßgeblichen Betrachtungsebene der Wachabteilungen nicht erforderlich, da die aus der WA zu leistenden Unterstützungstätigkeiten im rückwärtigen Bereich eine solch hohe geplante Inanspruchnahme nicht erfordern. Es ist darüber hinaus praxisfern, von einer konzentrierten rückwärtigen Tätigkeit, z. B. bei einer nächtlichen Inanspruchnahme des Personals in einer Werkstatt, auszugehen.

Vergleich von Besetzungsvarianten – Bemerkung zum Bereitschaftsdienst (Forts.)

Abweichend von den vorgemachten Ausführungen ist in der AZVO FEU Niedersachsen in § 3 die Bestimmung enthalten, dass der tägliche Arbeitsdienst 8h nicht überschreiten soll. Mit zusätzlichen Zeiten für den aktiven Wachwechsel, die wachinterne Aus- und Fortbildung und den Dienstsport resultieren jedoch auch in Niedersachsen in der Praxis rechtskonforme aufsummierte „geplante Inanspruchnahmen“ von deutlich über 8 Stunden.

In der Folge haben sich bei den Feuerwehren bundesweit geplante Inanspruchnahmen im Umfang zwischen 10 und 12 Stunden entwickelt, die aus externer Sicht im 24h-Dienst realistisch anzunehmen sind.

Für das aktuelle Besetzungsmodell der Feuerwehr Lübeck wäre mit einer Überschreitung der 10h-Grenze im 24h-Dienst keine höhere Wirtschaftlichkeit verbunden, da sich hieraus keine 24h-Antrittsfunktion einsparen lässt. **Es ist aber daraus der Umkehrschluss nicht zulässig, dass die „geplante Inanspruchnahme“ somit mit maximal 41,6 % anzunehmen wäre.**

Vielmehr sind 2 Betrachtungsebenen zu unterscheiden: Der zulässige Anteil „geplanter Inanspruchnahme“ im Dienstplanrhythmus beträgt $100 / 48 * 34 = \text{rd. } 71 \%$.

Um überhaupt einen 24h-Dienst im Sinne der Beschäftigten zu ermöglichen, „verzichtet“ die Feuerwehr Lübeck jedoch auf die Ausnutzung der maximal möglichen geplanten Inanspruchnahme. Dies ist aus gutachterlicher Sicht auch sachgerecht.

Es ist jedoch gleichwohl möglich, eine zusätzliche Tagesdienstfunktion im Gesamtumfang von 12h vorzusehen, in denen lediglich 2h Bereitschaftsdienst ausgewiesen sind. Bezogen auf den Dienstplanrhythmus der Disponenten resultieren hieraus $365 \times 24 \times 6 + 250 \times 12 \times 1 = 55.560$ Besetzungsstunden, in denen $250 \times 10 \times 7 + 52 \times 9,5 \times 6 + 63 \times 9,2 \times 6 = 23.942$ Stunden geplanter Inanspruchnahme zu leisten sind (Die Rechnung basiert auf der wochentagsindividuellen geplanten Inanspruchnahme). Dies entspricht einer prozentualen Inanspruchnahme von 43 % bezogen auf den Dienstplanrhythmus der Disponenten und ist somit arbeitszeitrechtlich als unproblematisch zu bewerten.

Es ist darauf hinzuweisen, dass bei dieser Betrachtung bereits „zugunsten“ der Beschäftigten davon ausgegangen wird, dass die Tischbesetzzeiten in der Leitstelle grundsätzlich Vollarbeit darstellen. Angesichts mittlerer Auslastungswerte zwischen 20 % und 30 % in den Nachtstunden, in denen der Besetzungsumfang aus der risikoabhängigen Betrachtung resultiert, erschiene ggf. bereits hier eine abweichende arbeitsrechtliche Bewertung möglich.

Die verzahnte Fahrzeugbesetzung entspricht im Gegensatz hierzu gemäß den vorgestellten Definitionen in jedem Fall einer Bereitschaftszeit.

7 Anlage 4: Vergleich von Besetzungsvarianten im Dispositionsbetrieb

Var. A: Grundbedarf mit 2 ELP im 24h-Dienst und 4 Tagesdienstschichten

Darstellung des Besetzungsmodells

Besetzung	Besetzungsplan Leitstelle – Montag bis Freitag																								Dienstzeiten [h]				Σ	
	0:00-1:00	1:00-2:00	2:00-3:00	3:00-4:00	4:00-5:00	5:00-6:00	6:00-7:00	7:00-8:00	8:00-9:00	9:00-10:00	10:00-11:00	11:00-12:00	12:00-13:00	13:00-14:00	14:00-15:00	15:00-16:00	16:00-17:00	17:00-18:00	18:00-19:00	19:00-20:00	20:00-21:00	21:00-22:00	22:00-23:00	23:00-24:00	ELP-Besetzung	OTL	Fzg-Besetzung	BSZ		
Einsatzleitplatz 4							ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP			17	0	0	0	17	
Einsatzleitplatz 3							ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP			17	0	0	0	17
Einsatzleitplatz 2	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP		16	0	0	8	24	
Einsatzleitplatz 1	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP		24	0	0	0	24
Führungsassistent ELW	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG		0	0	24	0	24	
Bereitschaftsfunktion ad-hoc Nachverstärkung	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ		0	0	0	24	24	
OTL / Schichtführer	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	ELP/OTL	ELP/OTL	ELP/OTL	ELP/OTL	ELP/OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL		5	19	0	0	24	
Summe																								79	19	24	32	154		

Besetzung	Besetzungsplan Leitstelle – Samstag, Sonntag/Feiertag																								Dienstzeiten [h]				Σ	
	0:00-1:00	1:00-2:00	2:00-3:00	3:00-4:00	4:00-5:00	5:00-6:00	6:00-7:00	7:00-8:00	8:00-9:00	9:00-10:00	10:00-11:00	11:00-12:00	12:00-13:00	13:00-14:00	14:00-15:00	15:00-16:00	16:00-17:00	17:00-18:00	18:00-19:00	19:00-20:00	20:00-21:00	21:00-22:00	22:00-23:00	23:00-24:00	ELP-Besetzung	OTL	Fzg-Besetzung	BSZ		
Einsatzleitplatz 4																										0	0	0	0	0
Einsatzleitplatz 3							ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP			17	0	0	0	17
Einsatzleitplatz 2	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP		20	0	0	4	24
Einsatzleitplatz 1	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP		20	0	0	4	24
Führungsassistent ELW	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG		0	0	24	0	24	
Bereitschaftsfunktion ad-hoc Nachverstärkung	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ		0	0	0	24	24	
OTL / Schichtführer	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	ELP	ELP	ELP	ELP	OTL	ELP	ELP	ELP	ELP	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL		8	16	0	0	24
Summe																								65	16	24	32	137		

Var. A: Grundbedarf mit 2 ELP im 24h-Dienst und 4 Tagesdienstschichten

Darstellung des Personalbedarfs zur Funktionsbesetzung

Ermittlung des Personalbedarfs zur Funktionsbesetzung										
Funktionsbesetzung	Funktionsbesetzung "41h"					Funktionsbesetzung "48h"				
	WAZ	# Funktionen	Tage [d] (pro Jahr)	Stunden [h] (pro Tag)	Summe [h] (pro Jahr)	WAZ	# Funktionen	Tage [d] (pro Jahr)	Stunden [h] (pro Tag)	Summe [h] (pro Jahr)
Schichtführer						48	1	365	24	8.760
Disposition						48	2	365	24	17.520
Reservedisponent						48	1	365	24	8.760
Disposition	41	1	365	17	6.205					
Disposition	41	1	250	17	4.250					
Summe	41	2	615	34	10.455	48	4	1095	72	35.040

Ermittlung der Gesamt-Jahresfunktionsstunden	41h	48h
Jahresfunktionsstunden aus Funktionsbesetzung [Std. pro Jahr]	10.455	35.040
Rufbereitschaft "Verfügerdienst" (1x Verfüg = 1 x 365d x 24h x 12,5%) [Std. pro Jahr]	-	1.095
Bedarfsabhängige Besetzung (Großveranstaltungen und Sonderlagen)	100	100
Sonderstunden (Dienstbesprechungen, arbeitsmed. Untersuchungen etc.) (je 2 % der Jahresfunktionsstunden) [Std. pro Jahr]	209	701
Gesamt-Jahresfunktionsstunden [Stunden pro Jahr]	10.764	36.936

Personalwirtschaftliche Parameter	WAZ 41	WAZ 48
Anwesenheitswochen (Disponenten) (gewichteter Mittelwert der AnWo von Disponenten und Schichtführern)	35,5	34,9
Wochenarbeitszeit	41	48
Nettojahresleistungszeit	1.455	1.676
Personalbedarf "Funktionsbesetzung" GESAMT (rechnerisch) [VZÄ]	7,4	22,0
	29,4	
Personalbedarf "Funktionsbesetzung" GESAMT (gerundet auf 1 VZÄ) [VZÄ]	29	

Anmerkung: Zur Sicherstellung einer durchgängigen Funktionsbesetzung sind mindestens 8 VZÄ mit der Qualifikation „Schichtführer“ erforderlich. Hierzu wird nicht der individuelle Funktionsbedarfsumfang berücksichtigt, sondern es erfolgt eine entsprechende Stellenwerthebung auf Basis der aggregierten Personalbedarfsbetrachtung.

7 Anlage 4: Vergleich von Besetzungsvarianten im Dispositionsbetrieb

Var. B: Grundbedarf mit 3 ELP im 24h-Dienst und 1 Tagesdienstschicht [WAZ 48h]

Darstellung des Besetzungsmodells

Besetzung	Besetzungsplan Leitstelle – Montag bis Freitag																								Dienstzeiten [h]				Σ	
	0:00-1:00	1:00-2:00	2:00-3:00	3:00-4:00	4:00-5:00	5:00-6:00	6:00-7:00	7:00-8:00	8:00-9:00	9:00-10:00	10:00-11:00	11:00-12:00	12:00-13:00	13:00-14:00	14:00-15:00	15:00-16:00	16:00-17:00	17:00-18:00	18:00-19:00	19:00-20:00	20:00-21:00	21:00-22:00	22:00-23:00	23:00-24:00	ELP-Besetzung	OTL	Fzg-Besetzung	BSZ		
Einsatzleitplatz 4 [WAZ 48]								ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	ELP	BSZ	ELP								10	0	0	2	12
Einsatzleitplatz 3 [WAZ 48]	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ		12	0	0	12	24	
Einsatzleitplatz 2 [WAZ 48]	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	24	0	0	0	24	
Einsatzleitplatz 1 [WAZ 48]	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	24	0	0	0	24	
Verzahnung weitere Ausrückfunktion	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	0	0	24	0	24		
Führungsassistent ELW	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	0	0	24	0	24		
Bereitschaftsfunktion ad-hoc Nachverstärkung	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	0	0	0	24	24		
OTL / Schichtführer	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	ELP/OTL	ELP/OTL	ELP/OTL	ELP/OTL	ELP/OTL	ELP/OTL	OTL	ELP	ELP	ELP	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	9	15	0	0	24	
Summe																								79	15	48	38	180		

7 Anlage 4: Vergleich von Besetzungsvarianten im Dispositionsbetrieb

Var. B: Grundbedarf mit 3 ELP im 24h-Dienst und 1 Tagesdienstschicht [WAZ 48h]

Darstellung des Besetzungsmodells (Forts.)

Besetzung	Besetzungsplan Leitstelle – Samstag																								Dienstzeiten [h]				Σ			
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 24:00	ELP-Besetzung	OTL	Fzg.-Besetzung	BSZ				
Einsatzleitplatz 4																										0	0	0	0	0		
Einsatzleitplatz 3 [WAZ 48]	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	17	0	0	7	24			
Einsatzleitplatz 2 [WAZ 48]	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	20	0	0	4	24			
Einsatzleitplatz 1 [WAZ 48]	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	20	0	0	4	24			
Verzahnung weitere Ausrückfunktion	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	0	0	24	0	24			
Führungsassistent ELW	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	0	0	24	0	24			
Bereitschaftsfunktion ad-hoc Nachverstärkung	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	0	0	0	24	24			
OTL / Schichtführer	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	ELP	ELP	ELP	ELP	OTL	ELP	ELP	ELP	ELP	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	8	16	0	0	24			
Summe																												65	16	48	39	168

Besetzung	Besetzungsplan Leitstelle – Sonntag/Feiertag																								Dienstzeiten [h]				Σ			
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 24:00	ELP-Besetzung	OTL	Fzg.-Besetzung	BSZ				
Einsatzleitplatz 4																										0	0	0	0	0		
Einsatzleitplatz 3 [WAZ 48]	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	15	0	0	9	24			
Einsatzleitplatz 2 [WAZ 48]	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	20	0	0	4	24			
Einsatzleitplatz 1 [WAZ 48]	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	20	0	0	4	24			
Verzahnung weitere Ausrückfunktion	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	0	0	24	0	24			
Führungsassistent ELW	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	0	0	24	0	24			
Bereitschaftsfunktion ad-hoc Nachverstärkung	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	0	0	0	24	24			
OTL / Schichtführer	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	ELP	ELP	ELP	ELP	OTL	ELP	ELP	ELP	ELP	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	8	16	0	0	24			
Summe																												63	16	48	41	168

Var. B: Grundbedarf mit 3 ELP im 24h-Dienst und 1 Tagesdienstschicht [WAZ 48h]

Darstellung des Personalbedarfs zur Funktionsbesetzung

Ermittlung des Personalbedarfs zur Funktionsbesetzung										
Funktionsbesetzung	Funktionsbesetzung "41h"					Funktionsbesetzung "48h"				
	WAZ	# Funktionen	Tage [d] (pro Jahr)	Stunden [h] (pro Tag)	Summe [h] (pro Jahr)	WAZ	# Funktionen	Tage [d] (pro Jahr)	Stunden [h] (pro Tag)	Summe [h] (pro Jahr)
Schichtführer						48	1	365	24	8.760
Disposition						48	3	365	24	26.280
Reservedisponent						48	1	365	24	8.760
Disposition						48	1	250	12	3.000
Summe	41	0	0	0	0	48	6	1345	84	46.800

Ermittlung der Gesamt-Jahresfunktionsstunden	41h	48h
Jahresfunktionsstunden aus Funktionsbesetzung [Std. pro Jahr]	0	46.800
Rufbereitschaft "Verfügungsdienst" (1x Verfüger = 1 x 365d x 24h x 12,5%) [Std. pro Jahr]	-	1.095
Bedarfsabhängige Besetzung (Großveranstaltungen und Sonderlagen)	-	200
Sonderstunden (Dienstbesprechungen, arbeitsmed. Untersuchungen etc.) (je 2 % der Jahresfunktionsstunden) [Std. pro Jahr]	-	936
Gesamt-Jahresfunktionsstunden [Stunden pro Jahr]	0	49.031

Personalwirtschaftliche Parameter	WAZ 41	WAZ 48
Anwesenheitswochen (Disponenten) (gewichteter Mittelwert der AnWo von Disponenten und Schichtführern)	35,5	34,9
Wochenarbeitszeit	41	48
Nettojahresleistungszeit	1.455	1.676

Personalbedarf "Funktionsbesetzung" GESAMT (rechnerisch) [VZÄ]	0,0	29,2
	29,2	
Personalbedarf "Funktionsbesetzung" GESAMT (gerundet auf 1 VZÄ) [VZÄ]	29	

Anmerkung: Zur Sicherstellung einer durchgängigen Funktionsbesetzung sind mindestens 8 VZÄ mit der Qualifikation „Schichtführer“ erforderlich. Hierzu wird nicht der individuelle Funktionsbedarfsumfang berücksichtigt, sondern es erfolgt eine entsprechende Stellenwerthebung auf Basis der aggregierten Personalbedarfsbetrachtung.

7 Anlage 4: Vergleich von Besetzungsvarianten im Dispositionsbetrieb

Var. C: Grundbedarf mit 3 ELP im 24h-Dienst und 2 Tagesdienstschichten [WAZ 41h]

Darstellung des Besetzungsmodells

Besetzung	Besetzungsplan Leitstelle – Montag bis Freitag																								Dienstzeiten [h]				Σ	
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 24:00	ELP-Besetzung	OTL	Fzg.-Besetzung	BSZ		
	Einsatzleitplatz 4 [WAZ 41]								ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP						14	0		0
Einsatzleitplatz 3 [WAZ 48]	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	BSZ		12	0	0	12	24	
Einsatzleitplatz 2 [WAZ 48]	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	24	0	0	0	24	
Einsatzleitplatz 1 [WAZ 48]	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	24	0	0	0	24	
Verzahnung weitere Ausrückfunktion	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	0	0	24	0	24	
Führungsassistent ELW	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	0	0	24	0	24	
Bereitschaftsfunktion ad-hoc Nachverstärkung	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	0	0	0	24	24	
OTL / Schichtführer	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	ELP/OTL	ELP/OTL	ELP/OTL	ELP/OTL	ELP/OTL	ELP/OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	6	18	0	0	24	
Summe																								80	18	48	36	182		

7 Anlage 4: Vergleich von Besetzungsvarianten im Dispositionsbetrieb

Var. B: Grundbedarf mit 3 ELP im 24h-Dienst und 1 Tagesdienstschicht [WAZ 48h] (Forts.)

Darstellung des Besetzungsmodells

Besetzung	Besetzungsplan Leitstelle – Samstag																								Dienstzeiten [h]				Σ			
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 24:00	ELP-Besetzung	OTL	Fzg.-Besetzung	BSZ				
Einsatzleitplatz 4																										0	0	0	0	0		
Einsatzleitplatz 3 [WAZ 48]	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	17	0	0	7	24			
Einsatzleitplatz 2 [WAZ 48]	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	20	0	0	4	24			
Einsatzleitplatz 1 [WAZ 48]	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	20	0	0	4	24			
Verzahnung weitere Ausrückfunktion	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	0	0	24	0	24			
Führungsassistent ELW	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	0	0	24	0	24			
Bereitschaftsfunktion ad-hoc Nachverstärkung	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	0	0	0	24	24			
OTL / Schichtführer	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	ELP	ELP	ELP	ELP	OTL	ELP	ELP	ELP	ELP	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	8	16	0	0	24			
Summe																												65	16	48	39	168

Besetzung	Besetzungsplan Leitstelle – Sonntag/Feiertag																								Dienstzeiten [h]				Σ			
	0:00 - 1:00	1:00 - 2:00	2:00 - 3:00	3:00 - 4:00	4:00 - 5:00	5:00 - 6:00	6:00 - 7:00	7:00 - 8:00	8:00 - 9:00	9:00 - 10:00	10:00 - 11:00	11:00 - 12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 17:00	17:00 - 18:00	18:00 - 19:00	19:00 - 20:00	20:00 - 21:00	21:00 - 22:00	22:00 - 23:00	23:00 - 24:00	ELP-Besetzung	OTL	Fzg.-Besetzung	BSZ				
Einsatzleitplatz 4																										0	0	0	0	0		
Einsatzleitplatz 3 [WAZ 48]	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	15	0	0	9	24			
Einsatzleitplatz 2 [WAZ 48]	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	20	0	0	4	24			
Einsatzleitplatz 1 [WAZ 48]	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	ELP	20	0	0	4	24			
Verzahnung weitere Ausrückfunktion	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	0	0	24	0	24			
Führungsassistent ELW	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	FZG	0	0	24	0	24			
Bereitschaftsfunktion ad-hoc Nachverstärkung	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	BSZ	0	0	0	24	24			
OTL / Schichtführer	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	ELP	ELP	ELP	ELP	OTL	ELP	ELP	ELP	ELP	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	OTL	8	16	0	0	24			
Summe																												63	16	48	41	168

7 Anlage 4: Vergleich von Besetzungsvarianten im Dispositionsbetrieb

Var. C: Grundbedarf mit 3 ELP im 24h-Dienst und 2 Tagesdienstschichten [WAZ 41h]

Darstellung des Personalbedarfs zur Funktionsbesetzung

Ermittlung des Personalbedarfs zur Funktionsbesetzung										
Funktionsbesetzung	Funktionsbesetzung "41h"					Funktionsbesetzung "48h"				
	WAZ	# Funktionen	Tage [d] (pro Jahr)	Stunden [h] (pro Tag)	Summe [h] (pro Jahr)	WAZ	# Funktionen	Tage [d] (pro Jahr)	Stunden [h] (pro Tag)	Summe [h] (pro Jahr)
Schichtführer						48	1	365	24	8.760
Disposition						48	3	365	24	26.280
Reservedisponent						48	1	365	24	8.760
Disposition	41	1	250	14	3.500					
Summe	41	1	250	14	3.500	48	5	1095	72	43.800

Ermittlung der Gesamt-Jahresfunktionsstunden	41h	48h
Jahresfunktionsstunden aus Funktionsbesetzung [Std. pro Jahr]	3.500	43.800
Rufbereitschaft "Verfügerdienst" (1x Verfüger = 1 x 365d x 24h x 12,5%) [Std. pro Jahr]	-	1.095
Bedarfsabhängige Besetzung (Großveranstaltungen und Sonderlagen)	100	100
Sonderstunden (Dienstbesprechungen, arbeitsmed. Untersuchungen etc.) (je 2 % der Jahresfunktionsstunden) [Std. pro Jahr]	70	876
Gesamt-Jahresfunktionsstunden [Stunden pro Jahr]	3.670	45.871

Personalwirtschaftliche Parameter	WAZ 41	WAZ 48
Anwesenheitswochen (Disponenten) (gewichteter Mittelwert der AnWo von Disponenten und Schichtführern)	35,5	34,9
Wochenarbeitszeit	41	48
Nettojahresleistungszeit	1.455	1.676

Personalbedarf "Funktionsbesetzung" GESAMT (rechnerisch) [VZÄ]	2,5	27,4
	29,9	
Personalbedarf "Funktionsbesetzung" GESAMT (gerundet auf 1 VZÄ) [VZÄ]	30	

Anmerkung: Zur Sicherstellung einer durchgängigen Funktionsbesetzung sind mindestens 8 VZÄ mit der Qualifikation „Schichtführer“ erforderlich. Hierzu wird nicht der individuelle Funktionsbedarfsumfang berücksichtigt, sondern es erfolgt eine entsprechende Stellenwerthebung auf Basis der aggregierten Personalbedarfsbetrachtung.

LUELF & RINKE Sicherheitsberatung GmbH

Bismarckstraße 29
41747 Viersen

Tel: 02162-43 69 4 0
Fax: 02162-43 69 4 99

E-Mail: info@luelf-rinke.de
Internet: www.luelf-rinke-sicherheitsberatung.de