

Empfehlung des ÄLRD-Ausschusses Bayern

Fortbildung für ILS Disponenten/innen

Jährliche rettungsdienstliche Fortbildung

erstellt durch die AG rettungsdienstliche Fortbildung der ILS-Mitarbeiter/innen

Empfehlung

Die **AG rettungsdienstliche Fortbildung der ILS-Disponenten** empfiehlt dem/der/den

- ÄLRD Bayern
- Ausschussvorsitzenden
- BayStMI
- BKG
- Durchführenden
- ILS
- Kostenträgern
- KVB
- Landesbeauftragtem ÄLRD
- ZRF

die Bayern einheitliche jährliche rettungsdienstliche Fortbildung aller ILS-Disponenten/-innen gemäß den Vorgaben des §7, Absatz 3 Satz 7 AVBayFWG und des Art. 44 BayRDG Fortbildung nach dem folgenden Konzept durchzuführen.

Zum Zeit-, Personal- und Kostenaufwand werden folgende Einschätzungen gegeben:

Zeitaufwand:

Der ermittelte Zeitbedarf beträgt pro Disponent/-in 60 Stunden im Jahr.

Personalaufwand:

Die ermittelten 60 Stunden des Konzeptes müssen in der Personalberechnung der ILS berücksichtigt werden, da in diesem Zeitfenster die Disponentenleistung am Einsatzleitplatz nicht zur Verfügung steht.

Kostenaufwand:

Da es sich um den rettungsdienstlichen Anteil der jährlichen Fortbildung handelt, sind die Kosten mit den Kostenträgern zu verhandeln. Da die Themen „Einsatzleit- und Kommunikationssysteme“ und „Soft Skills“ sowohl den rettungsdienstlichen als auch den feuerwehrtechnischen Bereich betreffen, stellen die im Konzept genannten Stundenansätze nur 50% der gesamten Fortbildungsstunden der betreffenden Hauptgruppe dar.

Einführung

Bisher sind der Umfang, sowie die Themen der rettungsdienstlichen Fortbildung für ILS Disponenten/-innen bei den einzelnen ILS-Betreibern sehr unterschiedlich geregelt. Dies ist darin begründet, dass die rechtlichen Vorgaben des §7 AVBayFwG („Die Betreiber haben für eine regelmäßige und angemessene Fortbildung der Disponenten zu sorgen“) und des Art. 44 BayRDG („Die Tätigkeit im Rettungsdienst setzt voraus, dass das nichtärztliche Personal regelmäßig fortgebildet wird. Durchführende und Unternehmer sind verpflichtet, für eine regelmäßige angemessene Fortbildung zu sorgen. Die Fortbildung muss dem Personal die jeweils aktuellen medizinischen, organisatorischen und technischen Anforderungen vermitteln.“) sehr allgemein gehalten sind und konkrete Anforderungen fehlen.

Auch ist das Anforderungsprofil des Disponenten nicht vergleichbar mit dem des Rettungsdienstpersonals, so dass die sogenannte „30-Stunden Fortbildung“ nicht auf den Disponenten übertragen werden kann.

Aus diesem Grund wurde der Arbeitsgruppe vom ÄLRD-Ausschuss am 24.06.2014 der Arbeitsauftrag erteilt, ein „Konzept für die rettungsdienstliche Fortbildung der ILS-Disponenten/-innen zu erarbeiten“. Dieses Konzept wird in den folgenden Punkten dieses Skriptes dargestellt.

Allgemeine Anmerkungen

Die vorgeschlagene Verteilung der Stunden und die Schwerpunkte können und dürfen nicht absolut sein. Maßgebend für die Wahl der Methodik muss letztendlich der zu vermittelnde Inhalt sein. So kann zum Beispiel durchaus eine Erhöhung der Simulation zu Lasten der Hard Skills (Medizinische Fortbildung) erfolgen, wenn dies als die geeignetere Maßnahme zur Wissensvermittlung erachtet wird.

Die Aufgabe der AG umfasst nicht die Ausarbeitung detaillierter Lehrpläne und Stoffsammlungen, sondern beinhaltet nur die Erstellung eines Rahmenkonzeptes, in welchem die weitere detaillierte Planung und Fortschreibung der Fortbildung durch die zuständigen Fachbereiche, wie z.B. der Lehrleitstelle der Staatlichen Feuerweherschule Geretsried, der Lehrdisponenten bzw. Fortbildungsbeauftragten der Integrierten Leitstellen unter Beteiligung der ÄLRD zu erfolgen hat.

Die aufgeführten Fortbildungsstunden enthalten keine An- und Abreisezeiten. Diese werden ohnehin nur im Bereich Soft Skills anfallen. Reisekosten sind nach den einschlägigen Reisekostengesetzen anzusetzen und zählen zu den Betriebskosten der Leitstelle.

Material/Methodik/Vorgehensweise

Die AG besteht aus folgenden Mitgliedern:

- ÄLRD: Ansbach, Augsburg, Donau-Iller, Hochfranken, Nürnberg, Würzburg, Bayreuth
- ArgeKommILS: ILS N, ILS M, ILS FFB
- BRK: LGSt, ILS Schweinfurt
- Staatliche Feuerweherschule Geretsried
- ARGE Kostenträger

In der konstituierenden Sitzung am 11.10.2014 wurden durch die Teilnehmer die diversen Themen der rettungsdienstlichen Fortbildung in drei Hauptgruppen eingruppiert. Diese Hauptgruppen sind:

1. Soft Skills (Simulation, Supervision, Gesprächsführung)
2. Technik (Einsatzleit- und Kommunikationssysteme)
3. Hard Skills (medizinische regionale und überregionale Themen, sowie das dazugehörige Schnittstellenmanagement).

Im Rahmen der zweiten Sitzung wurde für diese Hauptgruppen der zeitlich notwendige Bedarf diskutiert und festgelegt. In der dritten Sitzung wurden Anmerkungen des ÄLRD-Ausschusses geprüft und stellenweise eingearbeitet. Der aktuelle Fortbildungsbedarf stellt sich nun wie folgt dar:

Hauptgruppe	Stunden
Soft Skills (Simulation, Supervision, Gesprächsführung)	16 (50% RD Anteil)
Technik (Einsatzleit- und Kommunikationssysteme)	12 (50 % RD Anteil)
Hard Skills (medizinische regionale und überregionale Themen, Schnittstellenmanagement)	32
Gesamtfortbildungsstunden	60

Abbildung 1: Gesamtübersicht Fortbildungsstunden

1. Hauptgruppe: Soft Skills (Simulation, Supervision, Gesprächsführung 16 Std.)

Bei einer Integrierten Leitstelle handelt es sich um eine Einrichtung mit öffentlichem Auftrag, deren vollständige Leistungsfähigkeit rund um die Uhr sicherzustellen ist. Im Gegensatz zu den meisten privatwirtschaftlich orientierten Unternehmen erhebt nicht nur der Bürger, sondern auch der Gesetzgeber einen besonders hohen Anspruch an eine ständige Einsatzbereitschaft und ausnahmslose Leistungsfähigkeit der Leitstellen – zunehmend in Form eines modernen Dienstleistungsunternehmens. Dem „Faktor Mensch“ wird hierbei eine besondere Bedeutung zugemessen. In der Luftfahrtbranche sind inzwischen CRM (Crew Resource Management)- Trainings sowohl für Cockpit- und Kabinenbesatzungen als auch für Wartungspersonal gesetzlich vorgeschrieben. Diese Trainings umfassen Schwerpunkte wie Kommunikation, Fehlermanagement, Stressmanagement, Teamarbeit, Sicherheitskultur, situative Aufmerksamkeit, Entscheidungsfindung, Konfliktlösung und Automation. Sämtliche Schwerpunkte sind auch für Disponenten in Integrierten Leitstellen schulungsrelevant. Darüber hinaus sind das Coaching der Mitarbeiter in der Notrufabfrage im Rahmen des QM, sowie die Weiterentwicklung der Kenntnisse der Disponenten in Gesprächsführung aufzuführen. Diese Kenntnisse können zum Beispiel im Rahmen von Einsatzsimulationstrainings vermittelt werden. Ein vergleichbares Beispiel zur Disponententätigkeit stellt insbesondere die Tätigkeit der Fluglotsen dar. Bei der Deutschen Flugsicherung z.B. ist das Simulationstraining zur Gewinnung von Routine in Stress- und Gefahrensituationen ein fester Bestandteil der jährlichen Fortbildung zum Erhalt der hohen Qualität der Fluglotsen geworden. Mittlerweile stellt das Einsatzsimulationstraining auch einen festen Bestandteil bei vielen Organisationen im Bereich Feuerwehr und Rettungsdienst zur Fortbildung des Einsatzleitdienstes dar, da Abläufe des Führungsvorganges immer wieder ohne „Außenwirkung“ geübt und vertieft werden können.

Von den Teilnehmern der BF München wurden bei den Arbeitsgruppensitzungen die Erfahrungen des Einsatzsimulationstrainings in der ILS München eingebracht. Diese sind durchwegs positiv, von der „Einzel-Simulation“ des „Tagesgeschäftes“ bis zu komplexen Lagen (z.B. Terroranschlag) für eine ganze Dienstschicht.

Da dieses Thema sowohl den Bereich Rettungsdienst, als auch Feuerwehr und Katastrophenschutz betrifft, wurde der ermittelte Zeiteinsatz von insgesamt 32 Stunden pro Mitarbeiter und Jahr zu 50% in diesem Konzept als rettungsdienstlicher Anteil berücksichtigt.

Die Zukunft gehört in vielen Bereichen der Fortbildung neuen Schulungsmethoden, wie TRM-Trainings und der Simulation. Dies haben die Erfahrungen aus der ILS-München, in Krankenhäusern, von Einsatzleitern aller Organisationen, dem Fachverband Leitstelle und den befragten Firmen gezeigt.

Jedoch müssen für die flächendeckende Umsetzung dieser Schulungsmethode erst die notwendigen technischen und personellen Voraussetzungen geschaffen werden. Hier ist es sicherlich wirtschaftlich, einige wenige dezentrale Ausbildungszentren in Bayern zu etablieren, die die erforderliche Technik, sowie geschulte Trainer für Simulationstrainings für alle Leitstellen zur Verfügung stellen werden wo durch ein einheitliches und gleich hohes Ausbildungsniveau sichergestellt wird. Das erforderliche Konzept zur Ausbildung der Trainer, der zu beschaffenden Hardware, sowie möglicher Standorte muss in einer eigenen AG erstellt werden.

2. Hauptgruppe Technik (Einsatzleit- und Kommunikationssysteme 12 Std.)

Die Weiterentwicklung der Einsatzleitsoftware ELDIS 3 BY erfordert eine kontinuierliche Fortbildung der Disponenten/-innen, um eine optimale Nutzung der Möglichkeiten des Einsatzleitsystems zu gewährleisten. Bei den regelmäßigen Updates und Hotfixes der Einsatzleitsoftware müssen die jeweiligen Neuerungen (Release Notes) zeitnah den Disponenten vermittelt werden. Auch „Begleitsysteme“, die nicht der täglichen Routine unterliegen, wie z.B. der noch zu beschaffende Behandlungskapazitätennachweis, die Gefahrstoffsoftware memplex®, Rescuetrack etc. sind genauso zu schulen und aufzufrischen, wie die Grundkenntnisse für den Digitalfunk und die IT-Sicherheit. Auch die verschiedenen Rückfallebenen der ILS inklusive Vertretungskonzepte bis zum „Handbetrieb“ auf Zetteln müssen regelmäßig geschult und geübt werden, um im Notfall bei Ausfall von Ressourcen den Betrieb der ILS aufrecht erhalten zu können.

Ein weiterer jährlicher Bestandteil dieser Hauptgruppe ist die vorgeschriebene Unterweisung der Arbeitssicherheit.

Da dieses Thema sowohl den Bereich Rettungsdienst, als auch Feuerwehr und Katastrophenschutz betrifft, wurde der ermittelte Zeiteinsatz von 24 Stunden pro Mitarbeiter und Jahr zu 50% in dieses Konzept eingearbeitet.

3. Hauptgruppe Hard Skills (medizinische regionale und überregionale Themen, sowie das dazugehörige Schnittstellenmanagement 32 Std.)

In der Integrierten Leitstelle werden die Weichen für eine erfolgreiche Einsatzabwicklung gestellt. Der Disponent steht etliche Male am Tag vor kurzfristig zu treffenden Entscheidungen, die aber von weitreichender Bedeutung für den Patienten sein können. Er stellt den ersten Kontakt zum Hilfesuchenden dar und hat lange vor den Einsatzkräften Berührung mit dem Einsatzgeschehen. Hier muss im medizinischen Bereich eine hochqualifizierte Aus- und Fortbildung greifen, die den Disponenten in die Lage versetzt, auch in außergewöhnlichen Situationen korrekte Entscheidungen zu treffen. Eine zentrale Bedeutung kommt hierbei der korrekten Erstellung eines Schlagwortes zu. Dieses Schlagwort entscheidet über die zu entsendenden Rettungsmittel und somit über den gesamten Einsatzverlauf. Hierzu ist es unabdingbar, dass das medizinische Fachwissen des Disponenten dem aktuellen Stand der Medizin entspricht. Diese Schulungsinhalte können überregional – landesweit alle Disponenten betreffend – aufbereitet werden. Hinzu kommen lokale Besonderheiten, wie z.B. Schlaganfall-, Trauma-Netzwerke etc., die separat vor Ort nach Rücksprache mit den örtlichen Ärztlichen Leitern Rettungsdienst geschult werden.

Da die Integrierte Leitstelle als Akteur im Gesundheitswesen innerhalb des „magischen Vierecks der Gesundheitsökonomie“ handelt, hat die korrekte medizinische Entscheidungsfindung direkte Auswirkungen auf die Effektivität und damit Kosteneffizienz. Dies trifft sowohl in Hinsicht auf die Einsatzzahlen und –mittel, wie auch auf das „Outcome“ der Patienten zu.

Der Zeitansatz von 32 Std. in dieser Hauptgruppe kann und soll Themen orientiert angepasst werden. Eine konkrete Vorgabe erfolgt hierzu bewusst nicht, jedoch kann man davon ausgehen, dass in der Regel für die überregionalen und regionalen Hard Skills (incl. Exkursionen) 24 Std. einzuplanen sind und für die jährliche Hospitation 8 Std.

- *Überregionale Hard Skills*

Um die Disponenten/-innen der bayerischen Integrierten Leitstellen nach dem Disponentenlehrgang an der SFSG auf gleichem Wissensstand zu halten und damit im Sinne des QM einen bayernweiten Standard zu ermöglichen, soll eine Fortbildung mit Bayern einheitlichen überregionalen Themen erfolgen. Dazu treffen sich die Vertreter der ILLS der SFSG, die Lehrbeauftragten der ILSen, sowie Vertreter der ÄLRD nach den Sommerferien, um die medizinischen Themen, Lehrpläne und die passende Methodik für das nächste Jahr festzulegen. Die Durchführung der Fortbildung soll vor Ort durch die zuständigen ÄLRD begleitet werden. Die Unterpunkte zu dieser Hauptgruppe sollen die Themen Abfrage und Disposition (hierzu zählt auch z.B. Tracer Diagnosen, die jährliche Rezertifizierung der T-CPR etc.), Einsatznachbearbeitung und Neuerungen in der Medizin (z.B. aktualisierte ERC Richtlinien)

umfassen. Bei den Neuerungen ist vor allem die Umsetzung der Ergebnisse der zahlreichen Arbeitsgruppen zu erwähnen.

- *Regionale Hard Skills/Schnittstellenmanagement*

Es wurde von der AG der Bedarf festgestellt, jeder ILS einen Platzhalter für regionale rettungsdienstliche Themen zu ermöglichen. Dabei sind Themen und bei Bedarf Exkursionen wie Standorte und Einrichtungen des Rettungswesens, lokale Behandlungskonzepte, medizinische Versorgungseinrichtungen und andere vielfältige Schnittstellen zu berücksichtigen. Auch die Schulung zu Themen des Qualitätsmanagements ist diesem Themenbereich zugeordnet. Auch hier wird der regional zuständige ÄLRD gemäss seiner gesetzlich definierten Aufgabe nach Art. 11 BayRDG an der gezielten Fort- und Weiterbildung des ILS Personals mitwirken.

Das Schnittstellenmanagement kann einerseits z.B. bei speziellen regionalen Fortbildungsthemen in Kombination eines Unterrichtes mit einer Exkursion der ganzen Gruppe erfolgen (z.B. Bergwacheinsatzgebiet, Wasserrettungsstationen, S-RTW, SEG-Infekt, ITW, VEF, RTH, ITH etc.).

Andererseits fällt bei einer Analyse der für den Bereich der ILS relevanten bzw. vergleichbaren Geschäftsfelder, wie z.B. die Deutsche Flugsicherung (DFS), Luftfahrt im Allgemeinen, militärische Zentralen und Stäbe auf, dass eine starke Orientierung in Richtung Kundenbindung und -zufriedenheit stattfindet. Dies wird bei allen Organisationen, welche von der AG kontaktiert wurden, neben klassischen Konzepten wie Kundenbefragungen durch einen verstärkten Austausch von Personal zu Hospitationen erreicht. Bei der DFS können und sollen die Lotsen mehrmals jährlich sowohl im zivilen als auch in militärischen Maschinen als festes Mitglied der Crew an Flügen teilnehmen.

Bei genauer Betrachtung und Auswertung auftretender Beschwerden, welche von Kunden wie z.B. Kliniken und Hilfsorganisationen an die ILS herangetragen werden, stellt sich in einer Vielzahl von Fällen heraus, dass durch eine tiefere Kenntnis der Betriebsabläufe und Bedürfnisse der anderen Seite diese „Fehler“ hätten verhindert werden können. Dieses Wissen um die Zwänge, welche die Partner unterliegen, muss nach unserer Ansicht, dies wurde auch von allen kontaktierten Unternehmen bestätigt, stetig gepflegt und erhalten werden.

Die Anzahl der möglichen Hospitationsstellen mag im ersten Moment für nahezu 700 Disponenten in Bayern als gering erscheinen, stellt sich jedoch bei genauer Betrachtung als völlig ausreichend dar.

Beispiel:

Bei Betrachtung nur der großen Einsatzzentralen der Polizei, KVB und der DB AG, ergeben sich bei einer Belegung mit 2 Disponenten pro Woche, bei 40 Wochen unter Auslassung der Ferienzeiten, bayernweit 1200 Hospitationsplätze.

Bei den Kliniken ergibt sich ein ähnliches Bild. So stehen z.B. der ILS-FFB für 32 hauptberufliche Mitarbeiter 14 Kliniken zur Verfügung. In der ILS-München sind es ca. 200 hauptamtliche Mitarbeiter auf ca. 30 Kliniken, von denen die Hälfte über mehrere Notaufnahme-Einrichtungen verfügen.

Aus den genannten Gründen wurden von den Teilnehmern der Arbeitsgruppe Hospitationen bei Kunden für notwendig erachtet, um Schnittstellenprobleme zu erkennen und im Verlauf zu reduzieren. Allerdings erscheint es nicht notwendig und auch nicht durchführbar, dass jeder Disponent jedes Jahr überall hospitiert. Hierzu wird vorgeschlagen, einen 5 Jahresplan für jeden Disponenten mit Hospitationen (8 Std./Jahr/MA) zu erstellen. Dieser könnte beispielsweise wie dargestellt aussehen:

1. Jahr Klinik im ILS Gebiet Zentrale Notaufnahme
2. Jahr KVB Zentrale oder KVB Notfallpraxis
3. Jahr Einsatzzentrale Polizei
4. Jahr Rettungsmittel (RTW, NEF oder RTH)
5. Regionale Besonderheit (z.B. Giftnotruf, Verbrennungsklinik, Stroke Unit, HKL, Schockraummanagement etc.)

Die Erstellung eines 5 Jahresplanes obliegt jeder Leitstelle und soll für jeden Disponenten erstellt werden. Dadurch werden auch die „Hospitationsstellen“ nicht überbelastet. Im Gegenzug werden bereits heute bei vielen Leitstellen bereits Hospitationen von Rettungsdienst- und Klinikpersonal absolviert.

Zusammenfassung und Empfehlung

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass mit diesem Konzept **ein jährlicher rettungsdienstlicher Fortbildungsbedarf von 60 Stunden pro Mitarbeiter/in** benötigt wird. Die AG plädiert aus diesem Grund für die Fortsetzung des bisher von den Kostenträgern zugestandenen Ausbildungsumfangs. Die Vertreter im Gremium sind sich einig, dass sich die ständig weiter entwickelnde Tätigkeit der Disponenten/-innen nur durch eine qualitativ hochwertige und vor allem „ausreichende“ Fortbildung sicherstellen lässt. Daher ergeht die Empfehlung an den ÄLRD-Ausschuss, dieses Konzept ab dem Jahr 2016 für die bayerischen Integrierten Leitstellen einzuführen.