LANDKREIS KARLSRUHE

Amt für Bevölkerungsschutz
Az.: 44.2; 44.22001-130.056-8119969

Sitzungsvorlage	**AUT/21/2023**

Beschaffung einer strukturierten Notrufabfrage für die Integrierte Leitstelle Karlsruhe

TOP	Gremium	Sitzung am	Öffentlichkeitsstatus
8	Ausschuss für Umwelt und Technik / Betriebsausschuss Abfallwirtschafts-betrieb	25.05.2023	öffentlich

keine Anlagen	

Beschlussvorschlag

Der Ausschuss für Umwelt und Technik befürwortet die Beschaffung einer strukturierten Notrufabfrage für die Integrierte Leitstelle Karlsruhe vorbehaltlich der Bereitstellung der Mittel im Kreishaushalt ab 2024.

I. Sachverhalt

Bei der bisherigen Form der Notrufabfrage in der Integrierte Leitstelle Karlsruhe (ILS) entscheiden die Leitstellendisponentinnen und -disponenten in eigenem Ermessen mithilfe ihrer Ausbildung und Erfahrung darüber, welche Fragen sie an den Notrufteilnehmer stellen und zu welchem Abfrageergebnis (Meldebild) sie anhand der Antworten gelangen. In der Praxis zeigt sich, dass es bei identischen Einsatzlagen durch individuell unterschiedliche Herangehensweisen zu unterschiedlichen Abfrageergebnissen und Einsatzdispositionen für Feuerwehr und Rettungsdienst kommt. Daher setzt sich mittlerweile in den Integrierten Leitstellen auch im deutschsprachigen Raum die Verwendung einer strukturierten Notrufabfrage zunehmend durch.

Bei einer strukturierten Notrufabfrage werden die Disponentinnen und Disponenten durch die Vorgabe von aufeinander aufbauenden, festgelegten Fragestellungen und entsprechenden Antwortmöglichkeiten durch den Abfrageprozess geführt und erhalten ein angepasstes Abfrageergebnis in Form eines Meldebildes, welches die Grundlage für die nachfolgende Disposition der Einsatzkräfte bildet. In Sonderfällen ist jedoch auch ein Abbruch bzw. eine Abweichung von dieser geführten Abfrage möglich, wenn eine manuelle Auswahl des Meldebildes aufgrund von Besonderheiten im Notrufgespräch eindeutig zielführender ist.

Außerdem wird der Disponent u.a. bei der Abfrage von Notrufen durch nicht deutschsprachige Anrufer unterstützt und erhält auch Verhaltenshinweise (Erste-Hilfe-Maßnahmen etc.) zur Weitergabe an die Anrufer. Die einzelnen Arbeitsschritte bei der Notrufabfrage werden im System dokumentiert.

Insgesamt ist durch die Einführung einer strukturierten Notrufabfrage eine Verbesserung der Dispositionsqualität und eine Erweiterung der Möglichkeiten für das Qualitätsmanagement in der ILS zu erwarten. Die dokumentierte Einhaltung von festgeschriebenen Regeln bei der Notrufabfrage erhöht die Rechtssicherheit für die Mitarbeitenden in der Leitstelle wie auch für deren Dienstherren bzw. Arbeitgebende.

Neben den strukturierten Notrufabfragesystemen sind auch standardisierte Notrufabfragesysteme erhältlich. Diese zielen in ihrer Machart auf angelerntes Abfragepersonal ohne fachliche Qualifikation ab, was nicht zu den hohen Ausbildungsanforderungen an unser Personal passt. Hier ist durch stringente Vorgaben eine durchgängig verbindliche Abfrageführung vorhanden, welche keine Abweichungsmöglichkeiten in Sonderfällen zulässt. Auf die Einführung eines solchen Systems wird bewusst verzichtet, da diese sehr unflexibel sind und in der Praxis daher oft Probleme bereiten. In einigen deutschen Leitstellen wurden solche Systeme eingeführt und in der Folge wieder abgeschafft.

Nach Analyse der am Markt verfügbaren Systeme hat sich das Produkt Noratec als am besten geeignet erwiesen. Das System erfüllt alle Anforderungen und ist mit dem vorhandenen Einsatzleitsystem der ILS kompatibel, was auch durch entsprechende Referenzen nachgewiesen wurde.

Der Lenkungsausschuss der Integrierten Leitstelle, in dem die Träger der Leitstelle vertreten sind, trägt die fachlichen Argumente der Leitstellenleitung vollumfänglich mit und hat sich das System vorstellen lassen.

Die Einführung der strukturierten Notrufabfrage soll aus den genannten Gründen baldmöglich erfolgen. Die Vorlaufzeit für die Bestellung, Installation und Konfiguration der Software sowie die notwendigen Disponentenschulungen bis zur Inbetriebnahme liegt bei mindestens 6 Monaten. Die Beschaffung ist im Wirtschaftsplan der ILS und dadurch auch im Kreishaushalt bisher nicht vorgesehen. Der DRK-Kreisverband ist bereit, die Bestellung vorzunehmen und die Kosten bis zum nächsten Haushaltsjahr vorzufinanzieren. Da der Landkreisanteil an den Kosten erst im Haushaltsjahr 2024 wirksam wird, ist eine Beschlussfassung im zuständigen Ausschuss notwendig, um als einer der Träger der ILS zum jetzigen Zeitpunkt eine Zustimmung zur Beauftragung abgeben zu können.

II. Finanzielle / Personelle Auswirkungen

An allen Investitions- und Betriebskosten der ILS trägt der Landkreis Karlsruhe gemäß § 9 der Trägerschaftsvereinbarung anteilig 25 %. Die einmaligen Investitionskosten für die Beschaffung betragen insgesamt ca. 300.000 EUR, davon entfallen 75.000 EUR auf den Landkreis. Die laufenden Kosten durch Abschluss eines Wartungsvertrages liegen bei ca. 36.000 EUR pro Jahr, davon entfallen 9.000 EUR auf den Landkreis. Die Mittel sollen im HH-Entwurf 2024 bereitgestellt werden.

III. Zuständigkeit

Der Ausschuss für Umwelt und Technik ist gemäß § 4 Abs. 2 der Hauptsatzung des Landkreises Karlsruhe zuständig für Feuerwehr, Katastrophenschutz und Rettungsdienst.