



Christof Constantin Chwojka



**BJÖRN STEIGER
STIFTUNG**

www.rettungslandschaft.de

Christof Constantin Chwojka

Costa



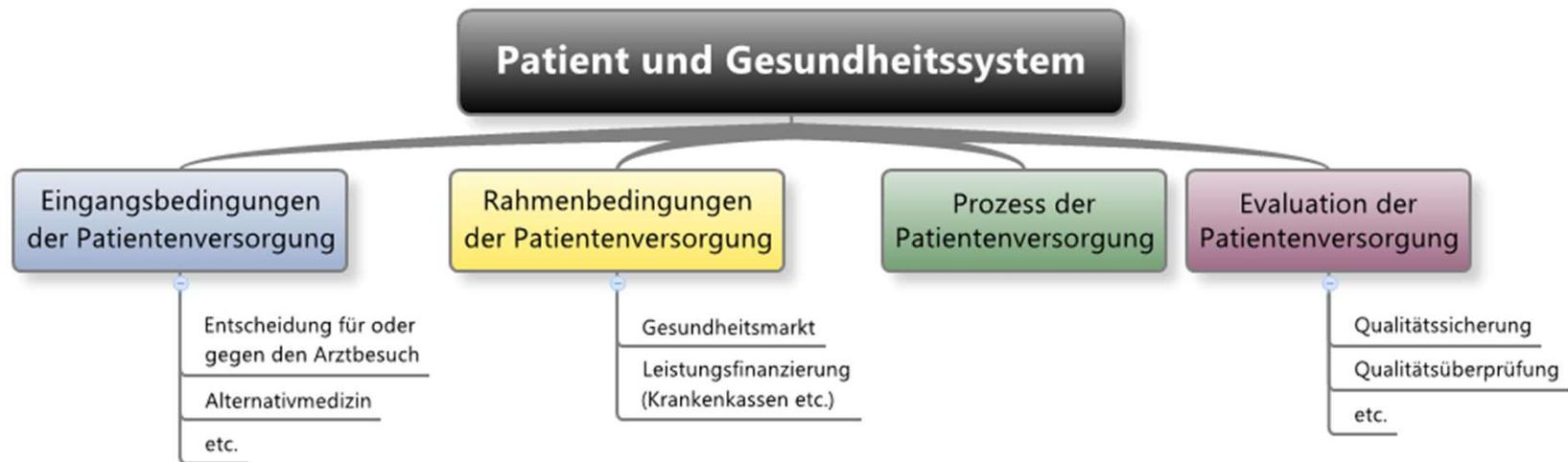




Aktuelle Herausforderungen im Rettungswesen

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

...und das Ganze dann zu Tagesrandzeiten









Aktuelle Problembereiche im Rettungswesen

Leitstelle

Problembereich Disposition
der schnellsteintreffenden
geeigneten Rettungsmittel

Problembereich
Telefonreanimation

Problembereich
First Responder samt APPs

Fahrdienst

Problembereich
Völlige RD-Überlastung durch
Low-Level-Events

Problembereich
Veraltete Hilfsfristregeln

Problembereich
Personalmangel, Arbeitsform
und mangelnde Attraktivität

Problembereich
Neue Versorgungsformen
nicht vorhanden/alarmierbar

Problembereich
Sanitäterkompetenzen

Problembereich
Zeitgemäße Finanzierung

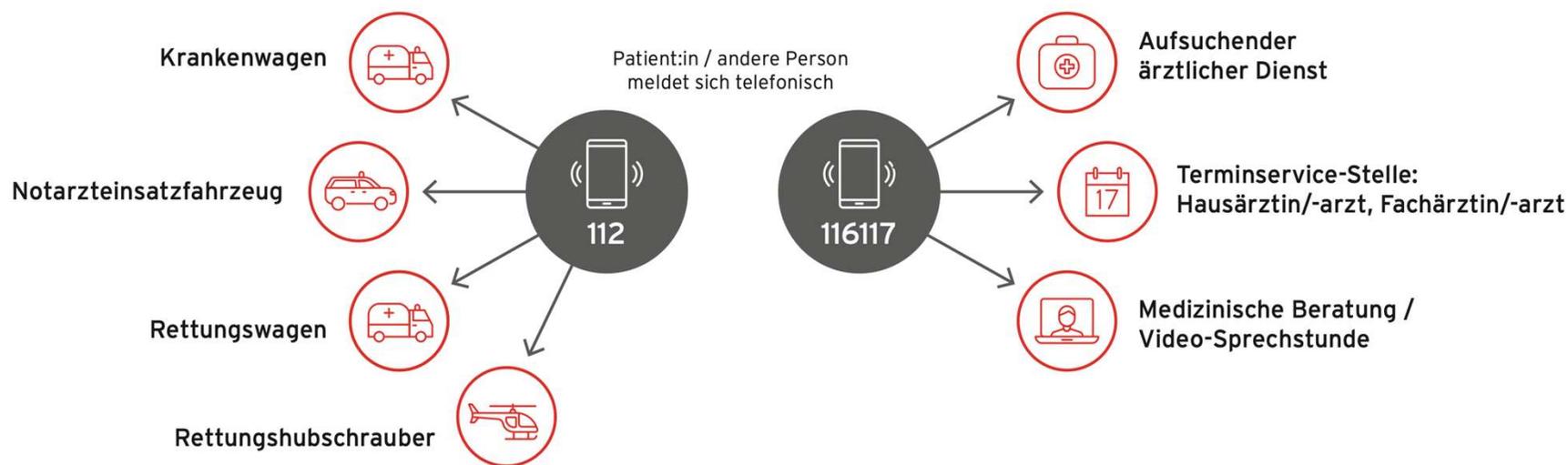
Problembereich
Digitalisierung Alarm bis Doku



A collage of six photographs showing a call center environment. The photos depict various workstations with blue cubicles, employees wearing headsets, and multiple computer monitors displaying data. One photo shows a large blue rug with the word 'TAKTIK' in yellow letters. The central text is overlaid on the collage.

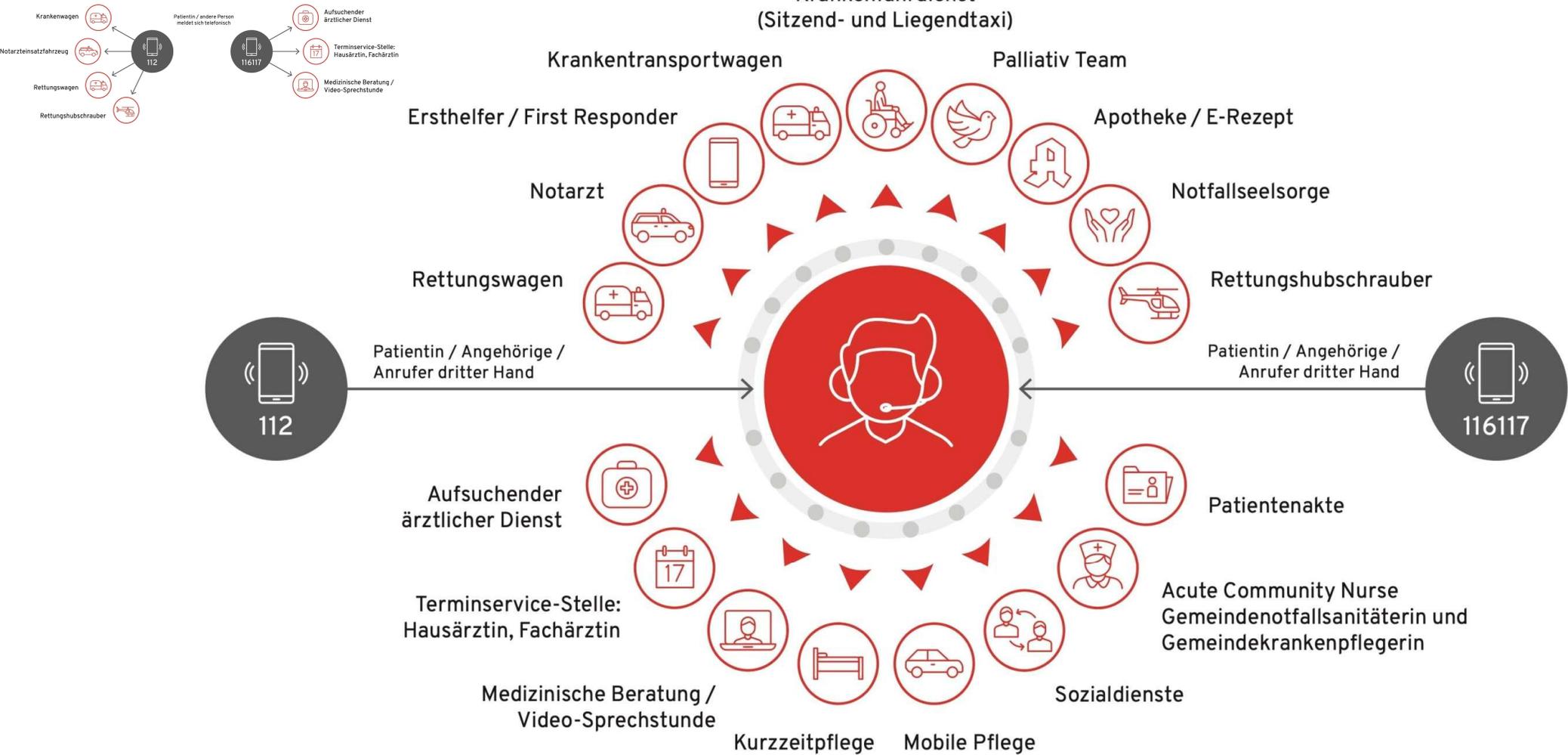
112 116117 Beratung Gatekeeping Telemedizin

IST-Zustand: keine Patientenlenkung





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

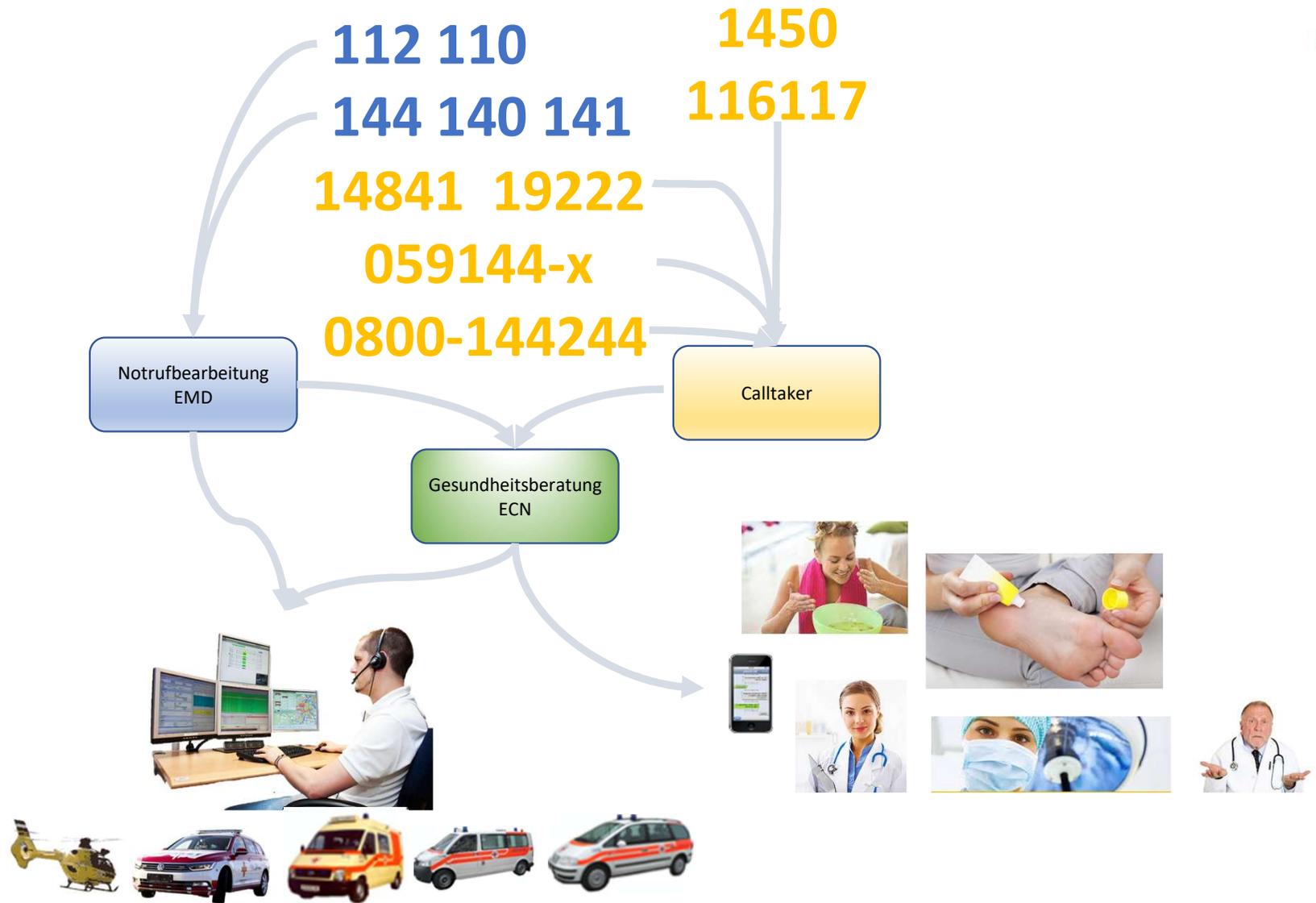


Gatekeeper / Gateopener



Selbstbehandlungsempfehlung - Gesundheitsberatung







Problemfelder im Kontext Gesundheitsleitstelle

Leitstelle

Fahrdienst

Problembereich Disposition
der schnellsteintreffenden
geeigneten Rettungsmittel

Problembereich
Telefonreanimation

Problembereich
First Responder samt APPs

Problembereich
Völlige RD-Überlastung durch
Low-Level-Events

Problembereich
Veraltete Hilfsfristregeln

Problembereich
Personalmangel, Arbeitsform
und mangelnde Attraktivität

Problembereich
Neue Versorgungsformen
nicht vorhanden/alarmierbar

Problembereich
Sanitäterkompetenzen

Problembereich
Zeitgemäße Finanzierung

Problembereich
Digitalisierung Alarm bis Doku

Leitstelle muss (am Ende) beraten (können)



ECNS WebCallAssist 

Einsatzdaten

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

Einsatzadresse

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

Point of Care:

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



Patient muss (am Ende) alle Infos bekommen

ECNS WebCallAssist NOTRUF NIEDERÖSTERREICH

Einsatzdaten

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

Rückrufnummer: []
Rückrufnummer 2: []

Einsatzadresse:

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

addrobj

Google Kartendaten © 2017 GeoBasis-DE/BKG (©2009), Google Nutzungsbedingungen Fehler bei Google Maps melden

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

NÖ-ÄRZTEDIENT 144NOTRUF NIEDERÖSTERREICH

Startseite Arztsuche Infos für Ärzte Login

Suche verfeinern

SEIBERSDORF

--- UMKREIS

--- WAHLARZT

--- OFFNUNGSZEITEN

Legende

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

Praktiker Augen Kinder Fachärzte Zahn Apotheke

Dr. Abzieher Friedrich (Wahlarzt) AUSTRIAN RESEARCH CENTERS ARCS 2444 SEIBERSDORF, LEITHA • Arzt für Allgemeinmedizin
Dr. Natmessnig Eberhard (Wahlarzt) REISENBERG Am Eisteich 5/1 2444 SEIBERSDORF, LEITHA • Arzt für Allgemeinmedizin
Dr. Natmessnig Michael JOHANNESGASSE 7 2444 SEIBERSDORF

Empfohlen wurde:

[] Point of Care Info abgelehnt

SMS Versand:

[] praktischer Arzt
[] Facharzt
[] Zahnarzt
[] Apotheke
[] Netzdoktor

SMS senden Beenden

Transport buchen



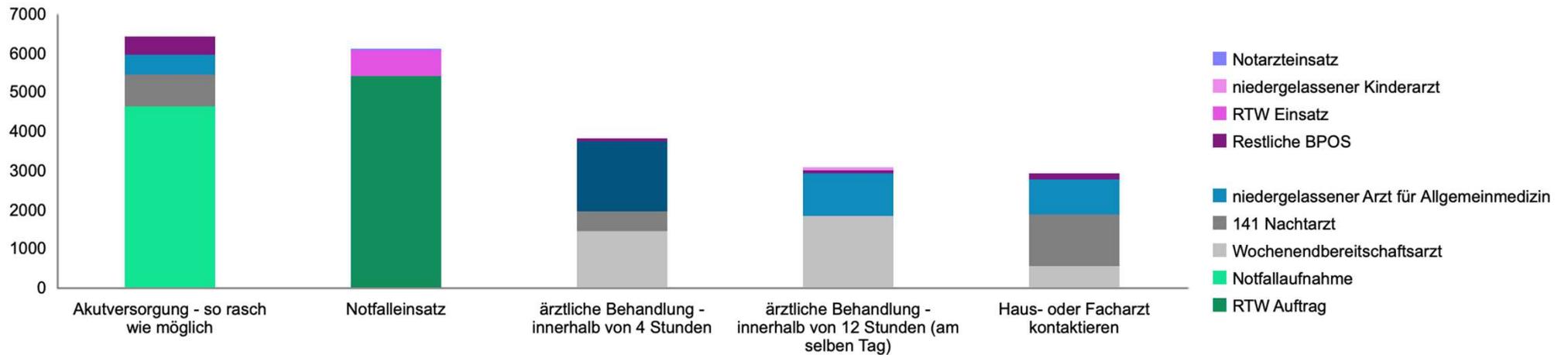
Machen die Anrufer auch was ihnen geraten wurde?

ARZTKONTAKTE NACH EMPFEHLUNG*

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

VERTEILUNG DER GESUNDHEITSBERATUNGEN AUF BPOS UND DRINGLICHKEIT

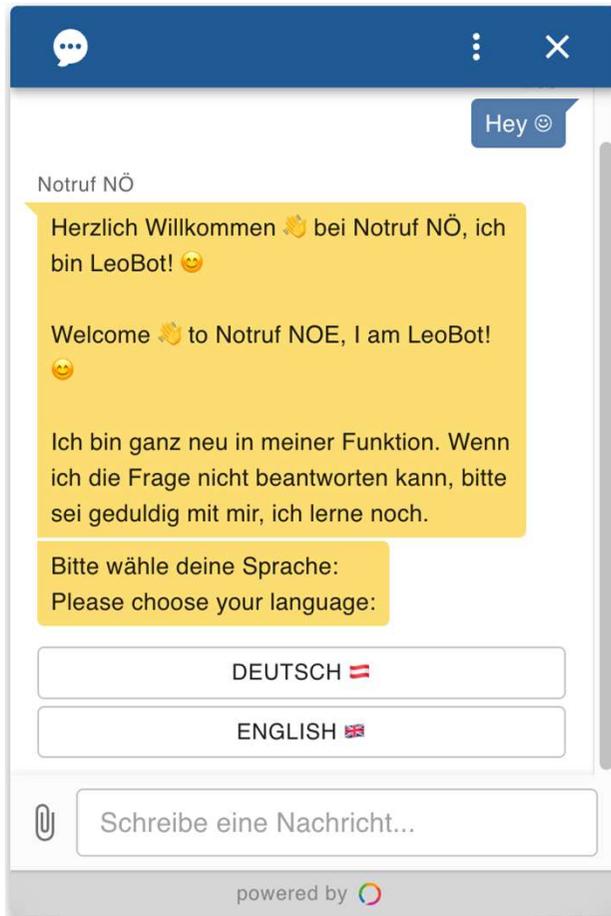
Gezeigt werden die 5 häufigsten Dringlichkeiten und pro Dringlichkeit die Top 3 BPOS plus die Summe aller restlichen BPOS.



Kundenservice



Chat / Bot





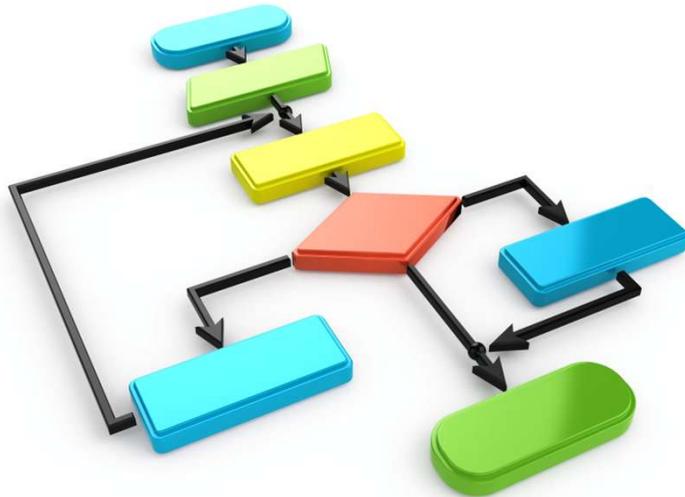
Deutschland

Früher großes Vorbild

Heute auch noch vorne ??

Das passt nicht zusammen ...

... in einer zeitgemäßen Gesundheitsleitstelle



NEUES BERUFSBILD

LEITSTELLENDISPONENT / LEITSTELLENDISPONENTIN IN BAYERN – EIN WEG FÜR DIE ZUKUNFT

Bayern beschreitet neue Wege in der Nachwuchsgewinnung für die Berufsfeuerwehren und in den integrierten Leitstellen durch die Einführung eines neuen Berufsbildes: den „Leitstellendisponenten“ bzw. die „Leitstellendisponentin“. Diese Maßnahme soll dem steigenden Fachkräftemangel in den beiden Bereichen entgegenwirken.

Praktische Ausbildungsabschnitte in der Heimleitstelle sowie Praktika im Rettungsdienst, der Feuerwehr, Kliniken und einer Notrufzentrale sowie der kassenärztlichen Versorgung Bayern, vermitteln die für diese Tätigkeit wichtigen Praxiserfahrungen und runden damit die Ausbildung ab.

Warum ein neues Berufsbild?

In Bayern sind derzeit rund 1.200 Disponentinnen und Disponenten tätig, von denen etwa 300 im feuerwehrtechnischen Dienst verbandelt sind. Traditionell werden diese Positionen mit erfahrenen Einsatzkräften besetzt, die eine mehrmonatige modulare Qualifizierung in Feuerwehr und/oder Rettungsdienst und abschließend den Disponentenlehrgang in der Integrierten Leitstelle (ILS) der Staatlichen Feuerwehrschule Garmisch-Partenkirchen (SFW) absolvieren. Diese Personalgewinnungsmethode stößt jedoch zunehmend an ihre Grenzen.

Durch die gezielte Rekrutierung und Ausbildung junger Menschen für diese Position, ohne vorher eine Ausbildung und Berufserfahrung im Bereich Feuerwehr oder Rettungsdienst zu erlangen, können die Disponenten im Rettungsdienst (RDK) o.ä. Sie schließen mit bestandener Prüfung als „Staatlich geprüfte(r) Disponent(in) einer Integrierten Leitstelle“ ab. Diese umfassende Qualifizierung bereitet die Auszubildenden intensiv auf die vielfältigen Aufgaben einer Integrierten Leitstelle vor und qualifiziert sie mit bestmöglicher Abschlussprüfung als „Leitstellendisponent*innen“ in einer ILS.

2. Disponent*innen müssen keinen Ausbildungsvertrag, sondern werden durch Bescheid in ein öffentlich-rechtliches

(früher Mittlere Stelle). Weil bei Hilfsversuchen auch fremdberufliche Tätige zu berufen sind, sind gute Englischkenntnisse Voraussetzung.

Für fertiggestellte Auszubildende ist der Ausbildungsbeginn aufgrund der Vorkenntnisse von schulischer Ausbildung mit einer Besetzung erst ab Vollendung des 18. Lebensjahres möglich. Disponent*innen und Dienstverpflichtete in ihrem öffentlich-rechtlichen Ausbildungsverhältnis dürfen dagegen bereits mit Vollendung des 17. Lebensjahres die Ausbildung beginnen. Die Festlegung einer Altersgrenze war hier erforderlich, weil in der Praxis im Rettungsdienst und in Kliniken entsprechende Vorgaben gelten.

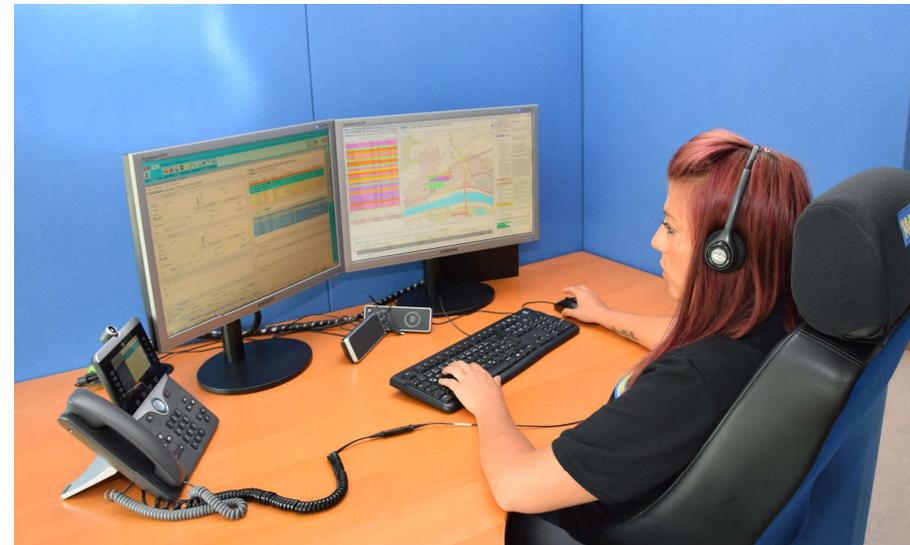
Zum Thema Leitstellenqualifikation in NRW:
Zum Thema Leitstellenqualifikation in NRW:

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



Alte Systeme

... in neuen Leitstellen





„§ 133a

Gesundheitsleitsystem

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

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

NEUES BERUFSBILD

LEITSTELLENDISPONENT / LEITSTELLENDISPONENTIN IN BAYERN – EIN WEG FÜR DIE ZUKUNFT

Bayern bietet neue Wege in der Nachwuchsausbildung für die Integrierten Leitstellen sowie die „Leitstellendisponenten“ bzw. die „Leitstellendisponentinnen“. Diese Maßnahme soll den steigenden Fachkräftemangel in den beiden Bereichen entgegenwirken.

Praktische Ausbildungsabschnitte in der Heimatleitstelle sowie Praktika im Rettungsdienst, der Feuerwehr, Kliniken und einer Polizeieinsatzzentrale sowie der Kassenärztlichen Vereinigung Bayern, vermitteln für diese Tätigkeit wertvolle Berufserfahrungen und rücken damit die Ausbildung...



Warum ein neues Berufsbild?

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

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

Struktur der neuen Ausbildung

Die Ausbildung wird im September 2025 an der in Gründung befindlichen Fachhochschule für Leitstellendisponenten in München beginnen.

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

Je nach Ausbildungsweg der Leitstellendisponenten stehen zwei Ausbildungswege zur Verfügung: 1. Tarifbeschäftigte erhalten keine dreijährige Ausbildung einen Ausbildungsbeginn (z.B. nach TVAO 0.3.). Sie schließen mit bestandenener Prüfung als „Staatlich geprüfte*r Disponent*in“ einer Integrierten Leitstelle“ ab. Dies ist eine umfassende Qualifizierung, die den Auszubildenden intensiv auf die vielfältigen Aufgaben einer Integrierten Leitstelle vor und qualifiziert sie mit bestandenener Abschlussprüfung als Vollqualifizierten*innen in einer ILS.

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

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

(früher Mittlere Reife) und bei Hilfsersuchen auch freundschaftliche Beträge zu betreuen sind, sind in der Englischkenntnisse vorauszusetzen.

Der tarifangestellte Auszubildende ist der Ausbildungsbeginn aufgrund der Verknüpfung von schulischer Ausbildung mit einer Bezahlung erst ab Vollendung des 18. Lebensjahres möglich. Dienstverpflichtete*r sind Dienstverpflichtete*r in ihrem öffentlich-rechtlichen Beschäftigungsverhältnis dürfen dagegen bereits mit Vollendung des 17. Lebensjahres die Ausbildung beginnen. Die Festlegung einer Altersgrenze war hier erforderlich, weil in der Praxis im Rettungsdienst und in Kliniken entsprechende Vorgaben gelten.

Ausbildungsstellen

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

Autoren: Kevin Hödner, Brandobereinspektor Branddirektion München Sebastian Loher, Dipl.-Ing (FH), Brandamrat Branddirektion München Foto: Symbolbild



09.09.14 Göttingen

T+ T-

Mit dem Gutachten zur Lösung

Göttingen oder Osterode? Wettrennen um die Leitstelle

Standortfrage ?

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

Zu schnell & geblitzt?

Wo ist die Leitstelle?



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

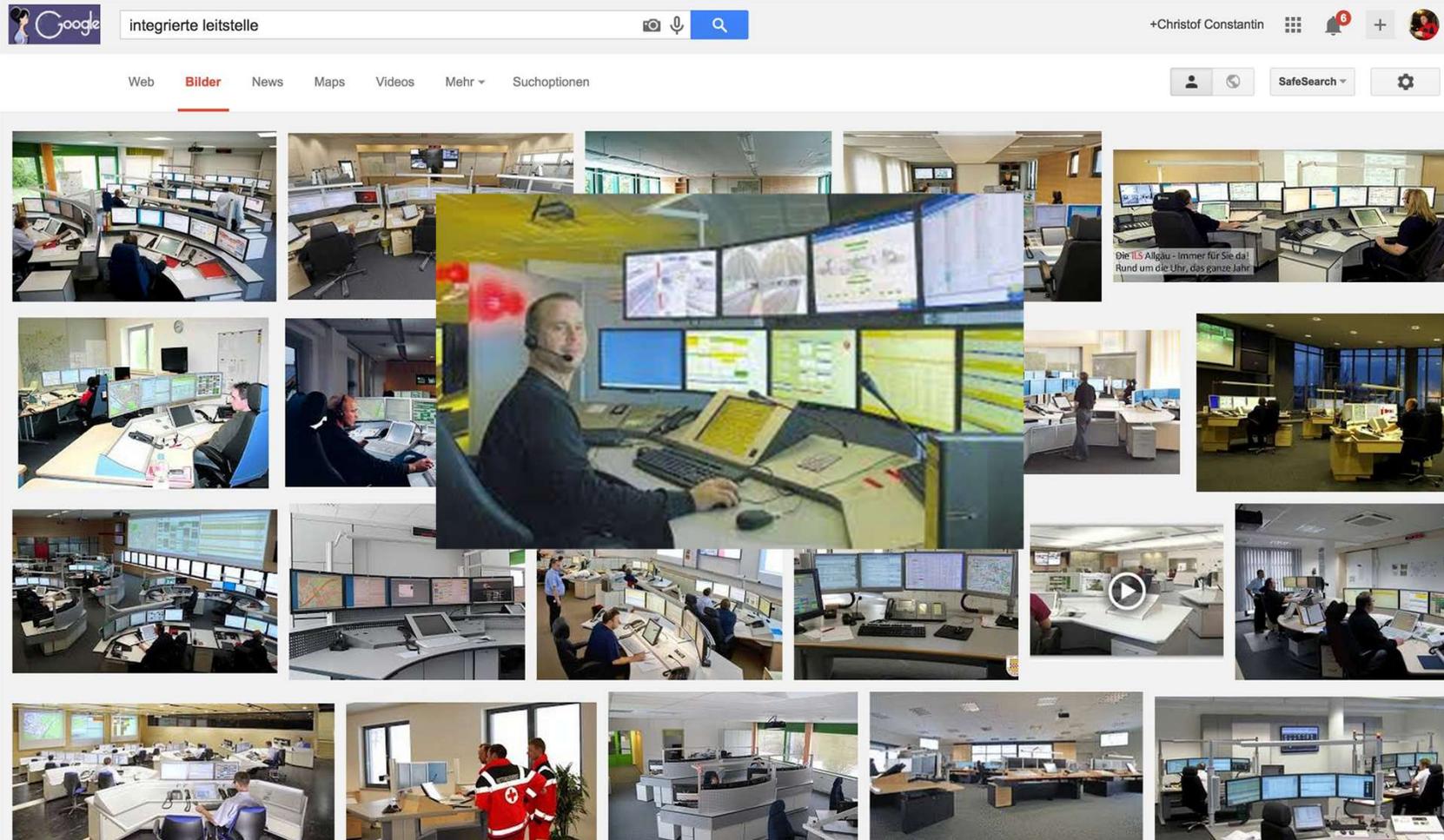
Wer hat das größte Gebäude?

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

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

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

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



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



Unsere Geschichte und die aktuellen Problemfelder sind unser Ansporn Wir sind nur den Patienten verpflichtet !



Neues Rettungsdienstgesetz Baden-Württemberg in Kraft seit 2. August 2024

- **Hilfsfrist ohne Evidenz:** 95 % der Rettungswagen binnen 12 Minuten vor Ort (zuvor empfohlen 10–15 Minuten), ohne Notruf- und Alarmierungszeit
- **Veraltete Strukturen:** Organisationsmodell aus den 1970er-Jahren
- **Planungslücke** bei Tracerdiagnosen: Rechne mit 20 % „nicht rettbaren Patienten“
- **Selbstverwaltung** der Leitstellen + Rettungsdienste gestärkt, statt klaren Vorgaben aber dafür mit fehlenden Regelungen für Sonderbedarfe.

Zerfall der Bundesregierung am 6. November 2024

- Der **Bund trägt Verantwortung**, da er über die GKV den Rettungsdienst finanziert. Das Prinzip „**gleicher Beitrag – gleiche Leistung**“ ist derzeit nicht erfüllt.
- Ziel ist es, verfassungsrechtlich **abgesicherte Standards für Qualität und Struktur** im Rettungswesen durchzusetzen.
- Der Druck auf Gesetzgeber und Verwaltung steigt. § 133 SGB V muss reformiert werden. Leitstellen müssen als **medizinische Steuerzentren** verstanden werden, die **maßgeblich über das Überleben von Patienten entscheiden**



Aktuelle Informationen im Internet



www.rettungslandschaft.de/

beschwerde
gutachten
kongress
hilfsfrist
vortrag
zukunft

Von uns geäußerte Kritik und etwaige Forderungen gehen ganz explizit **nicht in Richtung der vielen motivierten Rettungs- und Notfallsanitäter**, die gut ausgebildet und mit hohem persönlichen Einsatz tagtäglich ihr Bestes für die Patientenversorgung in Deutschland geben.

Wir versuchen das "Gesamtsystem Rettungsdienst" zu verbessern ...

Fragen



Christof Constantin Chwojka



www.rettungslandschaft.de