

## Anfrage der CSU-Stadtratsfraktion zur aktuellen und zukünftigen Entwicklungen in der Integrierten Leitstelle vom 14.08.2018

### **I. Grundlagen für den Betrieb der Integrierten Leitstelle**

Die Integrierte Leitstelle (ILS) Nürnberg gehört zu den größten Leitstellen der nicht polizeilichen Gefahrenabwehr in der Bundesrepublik Deutschland. Sie ist verantwortlich für die Stadt Nürnberg, die kreisfreien Städte Fürth und Erlangen sowie die Landkreise Fürth, Nürnberger Land sowie Erlangen-Höchstadt. In diesem Einzugsbereich werden ca. 1,2 Millionen Bürgerinnen und Bürger zuzüglich einer erheblichen Anzahl von Pendlerinnen und Pendlern von der ILS versorgt. Die Stadt Nürnberg betreibt die ILS im Auftrag des Zweckverbands für Rettungsdienst und Feuerwehralarmierung Nürnberg (ZRFN).

Der Betrieb der ILS Nürnberg wurde im September 2010 aufgenommen. Zuvor hatte die Stadt Nürnberg im Rahmen eines Betriebsübergangs im Jahr 2007 den Betrieb der damaligen Rettungsleitstelle übernommen.

Mit Inkrafttreten des Gesetzes über die Einrichtung und den Betrieb Integrierter Leitstellen in Bayern (ILSG) im Jahr 2002, führte der Freistaat Bayern als eines der letzten deutschen Bundesländer das System der ILS ein, um eine optimale Steuerung von Rettungsdienst, Feuerwehr und Katastrophenschutz aus einer Hand umzusetzen. Zudem wurde damit auch die Verwendung der Notrufnummer 112 für Feuerwehr und Rettungsdienst eingeführt und die Koexistenz verschiedener Notrufnummern (112 und 19222) abgelöst. Insgesamt kann festgehalten werden, dass die Einführung der ILS im Großraum, und damit die Steuerung von Feuerwehr und Rettungsdienst aus einer Hand, ein Erfolgsmodell darstellt.

Allerdings sehen sich die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der ILS sowie die Stadt Nürnberg als Betreiberin der ILS neuen und wachsenden Herausforderungen gegenüber. Seit der Betriebsaufnahme im Jahr 2010 waren deshalb mehrere Anpassungsmaßnahmen erforderlich, die im Folgenden erläutert werden.

### **II. Start-Qualifikation und schrittweise Erst-Ermittlung des Personalbedarfs**

Wie bereits oben erwähnt, wurde bereits im Jahr 2007 im Rahmen eines Betriebsübergangs das gesamte Personal der damaligen Rettungsleitstelle übernommen und in den Personalkörper der damaligen Feuerwehrleitstelle integriert. Die Qualifizierung der jeweiligen Gruppen im notfallmedizinischen bzw. feuerwehrtechnischen Bereich sowie für die eigentliche Leitstellenarbeit nahm erhebliche Personalressourcen in Anspruch, da diese Qualifikationen neben dem laufenden Betrieb der damals noch parallel existierenden Leitstellen bis zur Inbetriebnahme der Integrierten Leitstelle Nürnberg durchgeführt werden mussten.

Die Qualifizierung erfolgt gemäß den in § 7 der Verordnung zur Ausführung des Bayerischen Feuerwehrgesetzes (AVBayFwG) geforderten Ausbildungsmodulen am eigenen Standort oder bei Partnerfeuerwehren sowie an der Staatlichen Feuerweherschule Geretsried (Disponentenlehrgang).

Grundlage für die Berechnung der Personal-Erstausrüstung war ein Gutachten des Sachverständigen FORPLAN Dr. Schmiedel GmbH, das auf dem Einsatzaufkommen des Jahres 2003 basierte und für die ILS hochgerechnet wurde. Das Gutachten war vom ZRFN im Zuge der Betreiberauswahl für die ILS in Auftrag gegeben worden. Es diente möglichen Bewerbern zur Kalkulation des vom ZRFN ausgeschriebenen Betriebs. Dieses Gutachten basierte jedoch aufgrund der noch fehlenden Erfahrungen auf vielen Annahmen, die nicht mit auswertbaren Zahlen hinterlegt werden konnten. So war z.B. unklar, welcher tatsächlicher Arbeitsaufwand durch die Übernahme der 112 von den Landkreisen in die ILS zu erwarten war, da es keine Möglichkeiten gab, aus den Bestandssystemen entsprechende Zahlen zu erhalten.

In dem mit dem ZFRN geschlossenen Betreibervertrag wurde auch deshalb festgelegt, dass nach einem Jahr des vollständigen Betriebs der ILS eine Überprüfung der erforderlichen Personalkapazität erfolgen sollte. Den Auftrag hierfür erhielt wiederum die FORPLAN Dr. Schmiedel GmbH, die am 05.04.2012 das "Sachverständigengutachten zur Überprüfung der bedarfsgerechten Tischbesetzzeit sowie die Berechnung des bedarfsgerechten Gesamtpersonals für die Integrierte Leitstelle Nürnberg" vorlegte.

Das Gutachten war Grundlage für die mit POA-Gutachten vom 18.09.2012 beschlossene Personalausstattung der ILS:

Tabelle 1: Umsetzung des Sachverständigengutachtens 2012

	Umsetzung im Stellenplan	Stellenbedarf laut Gutachten 2012
Leitung	4,00 VK	4,00 VK
Schichtleitung	4,00 VK	4,60 VK
Lagedienstführung	1,00 VK	4,60 VK
Disposition	49,60 VK <sup>1</sup>	48,60 VK
Systembetreuung	5,00 VK	5,00 VK
QM-Beauftragter	0,50 VK	0,70 VK
IT-Sicherheitsbeauftragter	0,50 VK	0,70 VK
Summe	64,60 VK	68,20 VK

### III. Ausfallzeiten und psychische Situation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Seit dem Gutachten im Jahr 2012 wurden im Betrieb allerdings weitere Personalbedarfe offensichtlich. So waren die Einsatzzahlen des Rettungsdienstes und der Feuerwehr von 217.294 Einsätzen im Jahr 2011 auf 245.324 im Jahr 2016 angestiegen. Die Auskunfts- und Hilfeersuchen stiegen im gleichen Zeitraum von 475.617 auf 483.056 an.

Damit einhergehend übertraf auch die Ausfallquote des Dispositions-Personals den im Personalgutachten von 2012 prognostizierten Wert von 23,95 % deutlich. Zu einem lag die angenommene Krankheitsquote über den angenommenen 6,96% des Gutachtens. Zum anderen fielen Anteile von Elternzeiten, Feiertagsgutschriften und Ausbildungszeiten für FW-Beamte, welche im Gutachten des Jahres 2012 nicht enthalten waren, schmerzlich ins Gewicht.

Vor diesem Hintergrund wurden bereits zu den Haushalten der Jahre 2015 und 2017 zusätzliche Kapazitäten für den Bereich der Disposition im Umfang von insgesamt 5,00 VK zu Lasten des FW-Budgets geschaffen. Zudem wurden drei weitere Stellen für die Qualifizierung zum Disponenten geschaffen. Leider konnte für keine dieser zusätzlichen Stellen eine Refinanzierung durch den ZRFN oder die Krankenkassen erreicht werden.

<sup>1</sup> incl. 1 Stelle, die von der "DRF Stiftung Luftrettung gemeinnützige AG" (DRF) zur Besetzung des Rettungshubschraubers "Christoph 27" finanziert wurde und zwischenzeitlich dem Stellenplan entnommen wurde

## Betrachtung der psychischen Situation der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen

Aufgrund der erhöhten Ausfallquote durch Krankheit, wurde auf Anregung von FW die Friedrich-Alexander-Universität-Erlangen-Nürnberg (FAU), Lehrstuhl für Psychologie im Arbeitswesen mit einer Studie zum Thema „Belastung, Regeneration und Gesundheit in der Integrierten Leitstelle“ beauftragt. Bei der Vorstellung der Auswertung durch die FAU wurde berichtet, dass die Disponentinnen und Disponenten zwar durch ihre ausgeprägte Tatkraft hoch motiviert sind, allerdings waren sie aufgrund der o.g. Situation völlig überbeansprucht.

Hier die grundlegenden Aussagen der Studie (Auszug):

**Positiv** herauszustellen ist, dass die Mehrheit der Teilnehmenden von einer hohen persönlichen Bedeutsamkeit der Arbeit berichteten und den Eindruck haben, bei ihrer Arbeit kompetent zu sein. Auch das soziale Miteinander und die Zusammenarbeit unter Kolleginnen und Kollegen wurden von den meisten Teilnehmenden positiv beurteilt. Die Mehrheit der Disponentinnen und Disponenten erlebten die Arbeitsbeziehung mit ihrer Führungskraft als gut bis sehr gut. Über zwei Drittel schätzten ihre Fähigkeit zum Umgang mit unsicheren und mehrdeutigen Situationen als gut bis sehr gut ein und beschrieben sich als intrinsisch und prosozial motiviert. Die Mehrheit der Teilnehmenden war mit ihrer Arbeit zufrieden und erlebte eine gute Passung zwischen den Anforderungen bei der Arbeit und den eigenen Fähigkeiten.

Als **negativ** wurden folgende Aspekte erlebt:

*Fehlende Einsatzfahrzeuge (aufgrund der mangelhaften Fahrzeugvorhaltung im Rettungsdienst) wurden als der größte Belastungsfaktor angesehen. 34 % der Disponentinnen und Disponenten schätzten das zur Bewältigung ihrer Aufgaben erforderliche Maß an Anstrengung als hoch bis extrem hoch ein. Bezüglich der Vereinbarkeit von Arbeits- und Privatleben berichtete die Mehrheit der Befragten (78%) Konflikte in der Form, dass die Zeit, die die Arbeit einnimmt, es für sie schwer macht, privaten Verpflichtungen nachzukommen. Knapp ein Drittel (28%) hatte Schwierigkeiten, nach der Arbeit abzuschalten, 44% berichteten über ausgeprägten Zynismus bezogen auf ihre Arbeit und die Mehrheit der Disponentinnen und Disponenten (82%) fühlte sich eher oder völlig erschöpft bzw. überbeansprucht.*

An dieser Stelle sei auf ein Hauptbelastungsmoment verwiesen: Die zeitweise mangelhafte Fahrzeugvorhaltung im Rettungsdienst. Dabei handelt es sich um eine externe Einflussgröße, die von der Stadt Nürnberg nur bedingt beeinflusst werden kann. Mit Umsetzung einer erneuten staatlichen Begutachtung (TRUST III) zum Einsatzgeschehen und zur rettungsdienstlichen Vorhaltung im ILS-Gebiet wurde die Anzahl der Fahrzeuge in der Notfallrettung im Stadtgebiet Nürnberg seit dem Jahr 2018 deutlich erhöht, was zu einer Entlastung führte. Aus Sicht der Berufsfeuerwehr besteht für die Kapazitätsvorhaltungen im Rettungsdienst und Krankentransport weiterhin Verbesserungspotenzial, welches auf Landesebene aufzugreifen wäre.

## IV. Ermittlung eines aktualisierten Personalbedarfs und Anpassungen im Stellenplan

Am 28.02.2017 wurde die Fa. FORPLAN Dr. Schmiedel GmbH von der Stadt Nürnberg beauftragt, den Personalbedarf für Disposition, Schichtleitung und Lagedienst der ILS anhand aktueller Einsatzzahlen und Rahmenbedingungen erneut zu überprüfen.

Grundlage für das neue Personalbedarfsgutachten waren die tatsächlichen Auskunfts- und Hilfeersuchen und die Einsatzbearbeitung im Zeitraum vom 01.01.2016 bis 31.12.2016 sowie die damit zusammenhängenden mittleren Gesprächs- bzw. Bearbeitungszeiten.

Vom Sachverständigen wurde, um eine bedarfsgerechte Personalausstattung zu gewährleisten, die Verteilung des Anruf-/Einsatzaufkommens über den Tagesverlauf an Werktagen sowie an Samstagen und Sonntagen analysiert. Für jede Stunde wurden die erforderlichen Einsatz-

plätze unter Berücksichtigung verschiedener Qualitätskriterien festgelegt. Zudem wurde im aktuellen Gutachten die in großen Leitstellen übliche Arbeitsweise der Trennung von Notrufannahme und Einsatzdisposition (sog. Calltaker-Dispatcherprinzip) berücksichtigt, das abweichend vom Erstgutachten bei der ILS Nürnberg aus Qualitätsgründen seit Betriebsbeginn zum Einsatz kommt.

Im neuen Personalgutachten ILS wurden folgende Ausfallzeiten berücksichtigt angegeben:

Erholungsurlaub/Sonderurlaub:	15,99%
Krankheit:	10,25%
Fortbildung (Vorgabe durch den Freistaat Bayern):	5,90%
Ausbildung FW-Beamte:	1,23%
Feiertagsgutschriften:	3,44%
Elternzeit:	1,03%
Gesamtausfallquote:	37,84%.

Neben der an die tatsächlichen Verhältnisse angepassten Ausfallquote, wurde im neuen Gutachten wurde das gestiegene Anrufaufkommen gewürdigt. Außerdem wurde berücksichtigt, dass die mittlere Dauer der Gespräche aufgrund unterschiedlicher Faktoren (Sprachschwierigkeiten der Anrufer, Hochbetagte Anruferinnen und Anrufer usw.) um rund 30 Sekunden gestiegen war.

Im Ergebnis wurde ein Mehrbedarf von 25 VK für die Disposition und weitere 8,8 VK für Schicht- und Lagedienst ermittelt. Dem POA wurde über dieses Gutachten am 25. 07.2017 berichtet und ein Beschlussvorschlag zur Umsetzung vorgelegt.

Gemäß der entsprechenden Beschlussfassung des POA wurden die Stellen für den vom Sachverständigen ermittelten zusätzlichen Personalbedarf zum Haushalt 2018 geschaffen. Aufgrund der angespannten Personalsituation in der ILS wurden zusätzliche Personalkapazität im Umfang von zehn Vollkräften als Sofortmaßnahme vorab überplanmäßig zur Verfügung gestellt.

Da die Gewinnung und Ausbildung des zusätzlich erforderlichen Personals in einen Schritt schwierig ist, wurde auch danach stufenweise vorgegangen. Die verbleibenden 15 Stellen (von 25 insgesamt) für die Disposition erhielten einen Sperrvermerk X. Diese 15 Stellen wurden zum 01.08.2018 entsperrt. Aufgrund der umfangreichen Ausbildungszeiten werden die neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aber erst in den Jahren 2020/2021 vollumfänglich einsetzbar sein.

*Tabelle 4: Stellenschaffung zum Haushalt 2018*

<b>Funktion</b>	<b>Stellenwert</b>	<b>Umfang</b>	<b>Sperrvermerk X</b>
Schichtleiter/in	EGr. 10	2,90 VK	an 2,90 VK
Lagedienstleiter/in	EGr. 10	5,80 VK	an 5,80 VK
Disposition	EGr. 9a	25,10 VK	an 15,10 VK
<i>Summe</i>		33,80 VK	an 23,80 VK

Gleichwohl stehen somit gegenüber der Personalbemessung aus dem Jahr 2012 nun zusätzlich 25,00 VK im Bereich der Disposition zur Besetzung zur Verfügung.

## V. Ausblick auf das Einsatzgeschehen

Im gesamten Bundesgebiet steigen die Einsatzzahlen für den Rettungsdienst und auch im geringeren Maße bei den Feuerwehren. Dies hat unterschiedlichste Ursachen.

### a) *Steigende Einwohnerzahlen*

Die Einwohnerzahlen im Großraum Nürnberg wachsen stetig an, der Zuzug in den urbanen Raum hält an.

Am Beispiel der Stadt Nürnberg wird dies deutlich:

Einwohner 31.12.2010: 497.949

Einwohner 31.12.2018: 535.746

Quelle: Amt für Stadtforschung und Statistik für Nürnberg und Fürth

Damit leben allein im Stadtgebiet rd. 38000 Menschen mehr in der Stadt Nürnberg als zu Beginn der Betriebsaufnahme im Jahr 2010. Ähnliche Entwicklungen gibt es in den anderen von der ILS versorgten Gebietskörperschaften.

### b) *Demographische Entwicklung*

Es ist allseits bekannt, dass die Bevölkerung altert und der Anteil der älteren Bürgerinnen und Bürger zunimmt. Da dieser Bevölkerungsanteil aufgrund der erhöhten Morbidität der für den Rettungsdienst relevante Teil ist, ist mit einer weiteren Zunahme der rettungsdienstlichen Einsätze zu rechnen.

### c) *Änderungen in der ambulanten und stationären medizinischen Versorgung*

Eine genaue und auswertbare Anzahl der Bagatell- und Fehleinsätze kann die ILS nicht zur Verfügung stellen. Hierzu wären die Behandlungsdaten nötig, die nach dem Alarmierungsdienst der ILS durch die medizinischen Versorgungsträger erbracht und ermittelt werden. Eine diesbezügliche Forschung, um die Entwicklung eines Notfallgeschehens von der Leitstelle bis zur Klinikentlassung vollständig betrachten zu können, wird auf Landesebene erst begonnen und steht möglicherweise in einigen Jahren zur Verfügung.

In der täglichen Arbeit stellen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der ILS allerdings fest, dass viele Hilfesuchende anscheinend keinen Hausarzt haben oder diesen nicht selber rechtzeitig aufsuchen. Über die Gründe soll nicht spekuliert werden. Es ist aber zumindest in den ländlich geprägten Regionen bekannt, dass die Dichte der Arztpraxen und damit die ambulante Versorgung vor Ort abnimmt. Erschwerend kommt hinzu, dass in Bayern vor Jahren die Vermittlung für den kassenärztlichen Bereitschaftsdienst von den damaligen Rettungsleitstellen getrennt wurde.

Die für den kassenärztlichen Bereitschaftsdienst bundesweit einheitliche Nummer 116 117 ist in der Fläche nicht bekannt, zudem können viele Bürgerinnen und Bürger nicht zwischen der 116117 und der 112 differenzieren. Somit landen viele Fälle bei der 112. Die ILS versucht dann zumindest in den Dienstzeiten des Bereitschaftsdienstes (Wochenenden, Feiertage, nachts; Mittwochnachmittag) an diesen weiterzuvermitteln.

Bürgerinnen und Bürger berichten hier allerdings über mehrstündige Wartezeiten auf einen Arzt, bzw. kein Durchkommen unter der 116 117. So landen diese Fälle wieder in der ILS mit verschlechtertem med. Allgemeinzustand, so dass dann ggfs. der Rettungsdienst entsendet werden muss.

Aus den einschlägigen Berichterstattungen zur Situation in den Notaufnahmen der Kliniken ist bekannt, dass viele Bürgerinnen und Bürger mit Bagatellerkrankungen in diese gehen, um sich zeitnah behandeln zu lassen, da sie entweder unsicher sind oder aber keinen Termin bei einem (Fach-) Arzt bekommen bzw. diesen nicht abwarten wollen. Hier ist ein verändertes Anspruchsverhalten der Bevölkerung zu beobachten.

Dasselbe Phänomen zeigt sich in der ILS. Bürgerinnen und Bürger drohen zum Teil den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der ILS mit einer Anzeige, wenn kein Fahrzeug entsandt wird, obwohl ein Eigentransport in das Krankenhaus möglich erscheint. Mehrfach im Jahr gehen bei FW Aufforderungen zur Stellungnahme ein, warum trotz eindeutig nicht vorliegender Indikation kein Rettungsdienst entsandt wurde.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der ILS erarbeiten anhand eines landesweit einheitlichen Abfrageschemas ein Meldebild, um das adäquate Einsatzmittel zu entsenden. Wenn sich nach diesem Abfrageschema eine Indikation für den Rettungsdienst ergibt, muss der Rettungsdienst alarmiert werden. Wenn ein Bürger dennoch auf einen Transport in eine Behandlungseinrichtung besteht und selber, was oft vorkommt, nicht fahren kann oder kein Taxi bezahlen kann wird von der ILS, mangels Alternativen, zumindest ein Krankenwagen entsandt.

Die stationäre Versorgung ändert sich ebenfalls. Die Verlagerung der Patientenströme in die großen med. Zentren setzt sich fort, die vor-Ort-Versorgung nimmt ab. Die damit einhergehenden zusätzlichen Transporte werden über die ILS abzuwickeln sein.

Einige Probleme könnten möglicherweise mit einer Zusammenlegung der Leitstellen (KVB und ILS), wie vom Sachverständigenrat zur Begutachtung der Entwicklung im Gesundheitswesen der Bundesregierung und vom Deutschen Landkreistag gefordert, gelöst werden. Die Bürgerinnen und Bürger bekämen dann über einen Weg Zugang zur notfallmäßigen Versorgung. Synergieeffekte wären vorprogrammiert. Zudem wäre ein Zugriff der ILS auf alternative Ressourcen zur Hilfe für die Bürgerinnen und Bürger interessant (z.B. caritative Einrichtungen, Taxizentralen, Fahrdienste etc.), um nicht immer den Rettungsdienst entsenden zu müssen. Die Arbeitsgemeinschaft kommunaler Leitstellenbetreiber (Arge Komm ILS) hat unter der Koordinierung von FW bereits Vorschläge für Lösungsmöglichkeiten auf Landesebene erarbeitet. Diese sind leider im BayStMI nicht weiterverfolgt worden.

#### *d) Entwicklung in den nächsten Jahren; geänderte Anforderungen an das Personal*

Bereits heute, aber auch in Zukunft, werden die ILS mit der weiteren Fortschreitung der Digitalisierung in der Gesellschaft konfrontiert. Die Notruf App des Bundes steht vor der Tür, bereits hier wird es eine weitere Öffnung zum Internet geben müssen. Die Anforderungen aus den Themen Smart-City und Smart-Health werden die weitere Öffnung der ILS über sichere Wege zum Internet erfordern.

Kerngedanken sind dabei, zum einen die Möglichkeiten der vernetzten Sicherheit wirksam zum Vorteil aller in der Gefahrenabwehr eingebundenen Organisationen und Dienstleister zu nutzen und zum anderen eine Leitstellenarchitektur zu entwickeln, die es ermöglicht, zeitnah und finanzierbar an Innovationen teilzuhaben sowie das sich verändernde Kommunikationsverhalten der Gesellschaft aufzugreifen.

Um der sich verändernden Umwelt gerecht zu werden, muss sich die Gefahrenabwehr anpassen, um auch zukünftig den Herausforderungen gewachsen zu sein. Eine zentrale Rolle nimmt hierbei die Leitstelle ein. Um das zu erreichen, wird es der Auftrag der Leitstelle der Zukunft sein, neben der Bereitstellung der bisherigen notwendigen Fähigkeiten der operativen Gefahrenabwehr auch die Vernetzung von Fähigkeiten der kommunalen Gefahrenabwehr auf der Grundlage eines Behörden und Organisationen sowie Führungsebenen übergreifenden Informations- und Kommunikationsverbundes sicherzustellen, der alle relevanten Personen, Stellen, Organisationseinheiten und Einrichtungen betrifft.

Damit einher geht eine wichtige und zentrale Forderung zur Schaffung eines Berufsbilds Leitstellendisponent. Die geplante dreijährige Ausbildung für Schulabgänger wäre eine weitere Stütze der Nachwuchsgewinnung, neben der klassischen Weiterqualifizierung von Mitarbeitern aus dem Rettungsdienst oder der Berufsfeuerwehr. Für die Einführung dieses Berufsbilds wurde bereits bundesweit im Auftrag des Länderausschusses Rettungswesen unter aktiver Beteiligung von FW ein Konzept entwickelt, dass leider durch den Freistaat bis heute nicht weiterverfolgt wird.

Fakt ist, dass die Besetzung der offenen Stellen mit der anschließenden ca. 1,5-jährigen Weiterqualifizierung frühestens im Jahr 2021 abgeschlossen sein könnte. Der Markt für bereits ausgebildete Leitstellendisponenten ist quasi nicht vorhanden, da deutschlandweit Personal für die Leitstellen gesucht wird.

Durch die dauerhafte Möglichkeit bei FW nun selbst Notfallsanitären und Notfallsanitäter auszubilden, besteht die Intention auch aus diesem Kreis Nachwuchs für die ILS zu gewinnen. Auch in den Grundlehrgängen der Berufsfeuerwehr werden zusätzlich Anwärter ausgebildet, um diese dauerhaft in der ILS für die Disposition weiter zu qualifizieren.

### **Entwicklung der Dienstzeiten der Einsatzkräfte**

Das Personalgutachten ermittelte die zu besetzenden Einsatzleitplätze im Stundenintervall. So müssen in der Nacht weniger Einsatzleitplätze besetzt werden als tagsüber. Auch an den Wochenenden werden weniger Einsatzleitplätze im Tagesgang besetzt als an Werktagen. Zudem muss laut Gutachten rund um die Uhr eine dreiköpfige Inhousebereitschaft etabliert werden, um eine sofortige Personalverstärkung bei Einsatzspitzen zu gewährleisten.

Mit dem neuen Gutachten wurde zusammen mit Vertretern aus der Gruppe der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, dem Personalrat FW und der Unterstützung eines externen Spezialisten für Arbeitszeit und Dienstplanerstellung ein neues Dienstplanmodell entwickelt. Dieses Dienstplanmodell wird eine Gruppe im 24 h, eine Gruppe im Wechselschichtdienst sowie eine Tagesdienstgruppe abbilden. Die Wünsche der Mitarbeiter hinsichtlich der Dienstzeiten (24 h vs. 8h Modell) wurden durch Umfragen ermittelt. Da der Mitarbeiterpool sowohl aus Tarifbeschäftigten und Beamten besteht, war die Gleichbehandlung beider Gruppen im neuen Dienstplanmodell nicht einfach. Der neue Dienstplan wurde zum 01.01.2019 eingeführt. FW erhofft sich mit diesen attraktiven Dienstplanmodellen eine Steigerung der Attraktivität der ILS in Bezug auf die Personalgewinnung, sowie eine Steigerung der allgemeinen Mitarbeiterzufriedenheit.

### **Bauliche Situation**

Nach der Inbetriebnahme der ILS im Jahr 2010 kamen durch Vorgaben auf Landesebene neue Personalfunktionen hinzu, die in der ursprünglichen Planung nicht vorgesehen waren.

So forderte der Freistaat einen IT-Sicherheitsbeauftragten, einen Qualitätsmanagementbeauftragten, sowie mit der Einführung des BOS Digitalfunks zwei Stellen in der sog. Taktisch-Technischen-Betriebsstelle Digitalfunk und eine Verwaltungskraft. Diese Mitarbeiter verfügen bis heute nur über „vagabundierende“ Arbeitsplätze. Das bedeutet, sie müssen sich tagtäglich freie Arbeitsplätze suchen, an denen aufgrund des Mischdienstes jeweils Mitarbeiter dienstfrei haben, um dort zu arbeiten.

Die benötigten zusätzlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Disposition können mit den Neueinstellungen im Jahr 2019 nun ebenfalls nicht mehr im ILS Gebäude untergebracht werden, da sämtliche Kapazitäten für Umkleiden, Sozialräume sowie für Sanitäranlagen ausgeschöpft sind.

Daher wird zurzeit ein Interimsgebäude in Modulbauweise zu Lasten von Flächen im Innenhof

der Feuerwache 4 geplant, das im Jahr 2019 in Betrieb gehen soll (vgl. Sitzung des RWA vom 28.11.2018).

Damit ist allerdings nicht das Problem der zusätzlich benötigten Flächen für die Disposition gelöst, da hier mittelfristig weitere Einsatzleitplätze errichtet werden müssen. Daher werden derzeit die Optionen eines Anbaus der bestehenden ILS sowie eines perspektivischen Neubaus eines Gebäudes geprüft und bewertet. Zudem fordert der Freistaat Bayern als Zuwendungsgeber eine von der Stadt Nürnberg dauerhaft aufgebaute und betriebsbereite Not-ILS (aus Redundanzgründen). Momentan muss diese erst auf der FW 5 in den dortigen Räumlichkeiten aufgebaut und in Betrieb genommen werden. Auch diese Forderungen müssen in die Bewertung eingehen. Bei einem perspektivischen Neubau könnte die jetzige ILS als Not-ILS weiterbestehen und an einem anderen Ort ein neues zukunftsfähiges Gebäude errichtet werden.

## **VI. Fazit:**

Seit der Inbetriebnahme des ILS wurden fortlaufend Maßnahmen ergriffen, um auf veränderte Bedingungen zu reagieren, die Betriebssicherheit dauerhaft zu erhalten und Belastungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter möglichst zu reduzieren. Festgestellt wurde ein erhöhtes Anrufaufkommen, eine zu geringe Personalausstattung zum Betriebsbeginn, verlängerte Gesprächszeiten, sich wandelnde Bedürfnisse und Einflussfaktoren in der Gesundheitsversorgung der Bevölkerung und eine nicht in allen Fällen ausreichende Dispositionsmaße bei den Rettungsmitteln (Rettungswägen und Fahrzeuge für den Krankentransport). Die Stadt Nürnberg reagierte mit

- Bedarfs-Begutachtungen,
- planmäßigen und überplanmäßigen Einstellungen,
- speziellen Expertisen für psychische Belastungen,
- Ausbildungsmaßnahmen
- Aktivitäten auf Landesebene,
- einem neuen Dienstplan
- temporären und dauerhaften Weichenstellung für die Raumsituation
- sowie weiteren ad-hoc-Maßnahmen für den täglichen Dienstbetrieb

Die Gesamtsituation der Integrierten Leitstelle konnte damit deutlich verbessert werden. Für die Zukunft sind allerdings weiterhin Anpassungsbedarfe an das Bevölkerungswachstum, die Digitalisierung, die demografische Entwicklung, Veränderungen im Gesundheitswesen und andere Faktoren zu erwarten.