



Rahmenbetriebskonzept zur Leitstellenausbildung

Als Anlage erhalten Sie das Rahmenbetriebskonzept der
Leitstellenausbildung in Niedersachsen.

Dieses Konzept wird als Pilotversuch ab Dezember 2012 an der NABK
Standort Celle unterrichtet werden.

Ansprechpartner für die Lehrleitstelle
III.1 Alexander Merzenich
Leitstelle@NABK.Niedersachsen.de

Quellenhinweis: AK Leitstellenlehrgang
Abschnittsarbeit von Hendrik Elias
Qualifizierung von Leitstellendisponenten
Abschnittsarbeit von Kay Leinemann
Konzept für die einheitlichen Ausbildung von Leitstellenpersonal im Land Niedersachsen

Modulbezeichnung und Inhaltsbeispiele	Dauer	Ausbildungsort
<u>Modul 1: Grundlagen Leitstelle</u> <ul style="list-style-type: none"> - System der nichtpolizeilichen Gefahrenabwehr - Rechtsgrundlagen - Prozessabläufe und Zuständigkeiten - Grundlagen Digitalfunk - Modulprüfung 1 	1 Woche	NABK
<u>Modul 2: Digitalfunk</u> <u>Modul 2a: Multiplikator Digitalfunk</u> <ul style="list-style-type: none"> - Grundlagen Digitalfunk - Betriebsarten - Gesprächsgruppen - Fleetmapping 	1 Woche 3 Tage	NABK
<u>Modul 2b: Digitalfunk und IuK-Einsatz Leitstelle</u> <ul style="list-style-type: none"> - Dynamische Gruppenbildung - Besondere Aufgaben und Möglichkeiten der Leitstelle - Kompetenzen und Möglichkeiten der Autorisierten Stellen - Zentrale Ansprechstelle Digitalfunk in Niedersachsen 	2 Tage	
<u>Modul 3: Praxisblock I - Einweisung Leitstelle</u> <ul style="list-style-type: none"> - Technische Einweisung Hardware / Software - Örtliche Zuständigkeiten und Verfahrensweisen - Innerbetriebliches Störfallmanagement Leitstelle (Rechnerausfall etc.) 	2 Monate	Heimatleitstelle
<u>Modul 4: Kommunikation</u> <ul style="list-style-type: none"> - Gesprächsführung - Fragetechniken - Telefonreanimation - Interkulturelle Kompetenz - Fremdsprachenkenntnisse - Stressbewältigung - Modulprüfung 2 	2 Wochen	NABK

<p><u>Modul 5: Praxisblock II - Einsatzbearbeitung</u></p> <p><u>Leitstelle</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Selbstständige Annahme und Bearbeitung von Notrufen unter Supervision - Zusammenarbeit mit anderen Behörden - Hospitation in der Polizeileitstelle (wenn nicht ohnehin kooperativ) 	6 Monate	Heimatleitstelle
<p><u>Modul 6: Management von Sonderlagen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - MANV - Unwetter - Großschadenereignisse - ABC-Lagen größeren Umfangs - Terrorismus - Unfälle mit Luft-, Wasser- und Schienenfahrzeugen - Innerbetriebliches Störfallmanagement in der ILS - EDV-Systeme für Großschadenlagen (z.B. TecBOS) - Abschlussprüfungen 	2 Wochen	NABK

Tabelle 5: Rahmenkonzept Leitstellenlehrgang

Die beschriebene Ausbildung kann und sollte noch um ein optionales Modul ergänzt werden, das nach Ende der Ausbildung im Rahmen einer Fortbildung absolviert werden kann. Insbesondere für die Schicht- und Lagedienstführer wird dieses Modul empfohlen:

<p>Optional (empfohlen):</p> <p><u>Modul 7: Praxisblock III - Hospitation in anderer ILS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - „Blick über den Tellerrand“ - Kennenlernen anderer Verfahrensweisen als am Heimatstandort 	Mind. 1 Woche	beliebige andere ILS, möglichst in Niedersachsen
--	---------------	--

Tabelle 6: Ergänzungsmodul Leitstellenlehrgang

7.2 Lernzielkataloge

Das zuvor beschriebene Rahmenkonzept für den Leitstellenlehrgang erfordert zur Umsetzung natürlich einen dezidierten Lernzielkatalog, in dem die von den Teilnehmern zu erlangenden Kenntnisse und Fertigkeiten, die Mittel und Wege

Anlage 1: Lernzielkatalog Modul 1: Grundlagen Leitstelle

Ausbildungseinheit	Zeit (UE)	Groblernziele Die Teilnehmer müssen:	Inhalte	LZS	Empfohlene Methode
Lehrgangsorganisation	2	über den Ablauf und die Zielsetzung des Lehrganges im Bilde sein und am Ende des Lehrgangs Gelegenheit zur Kritik bekommen	<ul style="list-style-type: none"> - Organisatorisches - Stundenplan - Lernziele - Abschlussgespräch 	1	Unterrichtsgespräch
Anforderungen an Leitstellendisponenten	1	die formalen und persönlichen Anforderungen an einen Disponenten in einer ILS kennen	<ul style="list-style-type: none"> - formale Voraussetzungen - persönliche Eigenschaften 	1	Unterrichtsgespräch
Rechtsgrundlagen	8	die für die Leitstellenarbeit relevanten rechtlichen Grundlagen der Feuerwehr, des Rettungsdienstes und der Leitstellen in Niedersachsen sowie relevanten Grundlagen des Straf- und Zivilrechts und des öffentlichen Rechts kennen und verstehen	<ul style="list-style-type: none"> - NBrandSchG - NRettdG - NKatSG - NPsychKG - Krankenhausgesetz - Nds.SOG - BInfSchG - Bestattungsgesetz - Amtshilfe - Schweigepflicht (StGB) - Sonder- und Wegerechte (StVO) - Datenschutz - Verschlussachen - einschlägige Erlasse und Verordnungen - Kooperationsvereinbarungen - Verwaltungsgrundsätze (Zuständigkeiten, Ermessens-Grundsätze etc.) 	2	Unterrichtsgespräch, ggf. Gruppenarbeit
Arbeitsschutz und Ergonomie	1	die Grundlagen des Arbeitsschutzes und der Arbeitsergonomie an Bildschirmarbeitsplätzen kennen und verstehen	<ul style="list-style-type: none"> - Sitzposition - Beleuchtung am Arbeitsplatz - Ruhepausen und Bewegung - Belüftung - DIN EN 50518 	2	Unterrichtsgespräch mit Anleitung zur praktischen Umsetzung am Arbeitsplatz

Anlage 1: Lernzielkatalog Modul 1: Grundlagen Leitstelle

Ausbildungseinheit	Zeit (UE)	Groblernziele Die Teilnehmer müssen:	Inhalte	LZS	Empfohlene Methode
Grundlagen Leitstelle	8	die Aufgaben und die Funktionsweise einer Integrierten Leitstelle kennen und verstehen	<ul style="list-style-type: none"> - Rettungsleitstelle - Feuerwehreinsatzzentrale - Integrierte (Regional)Leitstelle - Kooperative (Regional)Leitstelle 	2	Lehrvortrag / Unterrichtsgespräch
		die wesentlichen Prozesse im Leitstellenbetrieb kennen	<ul style="list-style-type: none"> - Aufgabenverteilung innerhalb einer ILS 	2	
		verschiedene Einsatzstrategien kennen und erklären können	<ul style="list-style-type: none"> - Gesamtablauf eines Einsatzes (Annahme bis Abschluss) - einsatztaktisch wichtige Zeiten (Hilfsfrist etc.) - Notrufannahme (Überblick) - Dispositionsvorgang (u.a. horizontale und vertikale Disposition) - Prinzip einer Alarm- und Ausrückordnung (AAO) - Rückmeldungen und Dokumentation - Beschaffung und Weitergabe von Informationen - Einsatzlenkung und Unterstützung des EL - Einweisung von Einsatzkräften (räumlich) - Führen der Übersicht über Behandlungskapazitäten der Krankenhäuser (§6 (5) Satz 2 NRettdG) 	1	
			<ul style="list-style-type: none"> - besondere Vorgehensweise bei Großschadenlagen (Grundlagen) - Nächste-Fahrzeug-Strategie - First-Responder-Systeme 	2	

Anlage 1: Lernzielkatalog Modul 1: Grundlagen Leitstelle

Ausbildungseinheit	Zeit (UE)	Groblernziele Die Teilnehmer müssen:	Inhalte	LZS	Empfohlene Methode
			<ul style="list-style-type: none"> - Indikationen für den Einsatz von Rettungsmitteln, insbesondere Notarzt und Luftrettung - Wachbesetzung und Gebietsabdeckung - Hintergrunddienste und Reserven - Grundlagen der Messstrategie im ABC-Einsatz - TUIS-Unterstützung - MANV-Lagen (Grundlagen!) - Infektionstransporte 		
System der nichtpolizeilichen Gefahrenabwehr	4	die teilnehmenden Organisationen und Einheiten der Feuerwehren, der Hilfsorganisationen, des THW und anderer in der täglichen Gefahrenabwehr und im Katastrophenschutz tätiger Körperschaften kennen,	<ul style="list-style-type: none"> - Einheiten der Feuerwehr - Organisationen im Rettungsdienst und Katastrophenschutz in Nds. und deren Einheiten - Mitwirkung der Organisationen in täglicher Gefahrenabwehr und im Katastrophenschutz - SAR-System - Standorte der RTH 	1	Lehrvortrag / Unterrichtsgespräch
		die Ebenen und Wege der Zusammenarbeit mit den zuvor beschriebenen Kräften kennen und verstehen	<ul style="list-style-type: none"> - Unterstellungsverhältnisse und Regelungen zur Zusammenarbeit 	2	Lehrvortrag / Unterrichtsgespräch
Zusammenarbeit mit der Polizei	6	die Arbeitsweise der Polizei - insbesondere der Polizeileitstellen - und die Schnittstellen zur eigenen Tätigkeit kennen	<ul style="list-style-type: none"> - Führungsorganisation der Polizei - Leitstellenorganisation der Polizei im Tagesgeschäft und in Sonderlagen - Verbindungsbeamte - Polizei-Sonderdienste (SEK, technischer Dienst, Hubschrauber) 	1	Lehrvortrag / Unterrichtsgespräch, eventuell im Rahmen einer Exkursion in eine Polizeileitstelle

Anlage 1: Lernzielkatalog Modul 1: Grundlagen Leitstelle

Ausbildungseinheit	Zeit (UE)	Groblernziele Die Teilnehmer müssen:	Inhalte	LZS	Empfohlene Methode
Informationstechnik	4	die Möglichkeiten einer Leitstelle zur Beschaffung einsatzrelevanter Informationen kennen	<ul style="list-style-type: none"> - Grundlagen des Einsatzleitsystems mit Geoinformationen - Gefahrstoffinformations-Systeme (EDV und Papier) - Zugriff auf Datenbanken (EMA, KFZ-Zulassung, Bundesnetzagentur etc.) - Internetrecherche - Feuerwehrpläne - Einsatzpläne - Katastrophenschutzplan - Handyortung - Rescue-Track 	1	Unterrichtsgespräch, Gruppenarbeit bzw. Stationsausbildung
Kommunikationstechnik	4	die kommunikationstechnischen Möglichkeiten einer ILS kennen und anwenderbezogen verstehen	<ul style="list-style-type: none"> - Telefonanlagen (Festnetz, VoIP, Mobilfunk, Vorrangschaltungen Mobilfunk) - Funksysteme (Struktureller Aufbau, Überleit- und Anbindungssysteme Funk-Internet) - FMS - Alarmierungssysteme (ELA, analog und digital) - Telefonalarmsysteme - Brandmeldeanlagen - Dokumentationsanlagen (u.a. Sprachaufzeichnungssysteme) - E-Mail - Fax (auch Notruffax!) 	2	Unterrichtsgespräch
Modulprüfung	2	nachweisen, dass sie die wesentlichen Inhalte des Moduls kennen und verstanden haben	Gesamter Lehrstoff des Modul 1		Schriftliche Prüfung

Anlage 3: Lernzielkatalog Modul 3: Praxisblock I - Einweisung Heimatleitstelle

Ausbildungseinheit	Groblernziele Die Teilnehmer müssen:	Inhalte	LZS	Empfohlene Methode
Einführung	das Personal und die Räumlichkeiten der Leitstelle kennen	<ul style="list-style-type: none"> - Vorstellung des Personals - ggf. Vorstellung der Vorgesetzten - Vorstellung der Räumlichkeiten (Leitstelle, Küche, Pausen- und Ruheräume, ggf. Stabsraum, Technikräume) - ggf. Zuweisung von Spind, Bett, Bettzeug etc. 	1	Vorstellungsrunde und Rundgang durch das Gebäude
	die Rahmenbedingungen und die zeitliche Tagesplanung kennen	<ul style="list-style-type: none"> - Tagesplan mit Dienst-, Pausen- und Wechselzeiten - Ablauf der Schichtübergabe - Mahlzeiten - Dienstplanung, Freischichten, Urlaub - Weitergabe von wichtigen Informationen (Änderungen, Neuerungen etc.) 	1	Unterrichtsgespräch
	die grundlegende Aufgabenverteilung in der Leitstelle kennen und verstehen	<ul style="list-style-type: none"> - Aufgaben Schichtführer / Lagedienstführer - Arbeitsteilung der Tische untereinander: Zuständigkeiten für Gebiete oder Aufgabenbereiche (z.B. für einen Kreis oder für Rettungsdienst) 	2	

Anlage 3: Lernzielkatalog Modul 3: Praxisblock I - Einweisung Heimatleitstelle

Ausbildungseinheit	Groblernziele Die Teilnehmer müssen:	Inhalte	LZS	Empfohlene Methode
Einweisung örtliche Zuständigkeiten	<p>die räumlichen und sachlichen Zuständigkeiten der Akteure der Gefahrenabwehr der wesentlichen Behörden und Betreiber der Infrastruktur kennen und verstehen</p> <p>geographische und vor allem topographische Kenntnisse aus ihrem Zuständigkeitsbereich haben, insbesondere in Gebieten mit besonderen Anforderungen</p>	<p>Zuständigkeiten der</p> <ul style="list-style-type: none"> - BOS (Fw, RD, Polizei, KatS) - Leitstellenbereiche - Straßenbaulastträger - Energie- und Wasserversorger - Nahverkehrsunternehmen (Bus&Bahn) - Eisenbahnverkehrsunternehmen - ggf. Wasser- und Schifffahrtsämter - Entsorger für Abfall und Abwasser - Umweltämter und Wasserbehörden - militärische Anlagen <p>- Wasserflächen und Küstenlinien</p> <p>- Gebirge</p> <p>- Heide- Moor- und Waldgebiete</p> <p>- Truppenübungsplätze und militärische Sperrgebiete</p> <p>- sonstige Besonderheiten (z.B. Brücken, Tunnel etc.)</p>	<p>2</p> <p>1</p>	Unterrichtsgespräch
Einweisung in die örtlichen Ausfallkonzepte	die Ausfallkonzepte der Leitstelle einschließlich der Meldewege für wesentliche technische Störungen (Rechnerausfall, Störung Telekommunikationsanlage, Ausfall der BMA) kennen und anwenden können	<ul style="list-style-type: none"> - Rückfallebenen und Hilfsmittel zur Einsatzdisposition bei Rechnerausfall - Rückfallebenen und Hilfsmittel bei Ausfall der Telekommunikationsanlage (z.B. Reservetelefone, Funkgeräte) - Organisatorische Veränderungen bei Nutzung der Rückfallebenen (z.B. Personalverstärkung etc.) - Vorgehensweise bei Ausfall der BMA (Eingangssystem Leitstelle) 	2	Unterrichtsgespräch, praktische Demonstration, praktische Übungen

Anlage 3: Lernzielkatalog Modul 3: Praxisblock I - Einweisung Heimatleitstelle

Ausbildungseinheit	Groblernziele Die Teilnehmer müssen:	Inhalte	LZS	Empfohlene Methode
Einweisung in örtliche Gefahrenabwehrstrategien	die Grundzüge der Alarm- und Ausrückeordnungen sowie die Fernmelde und Führungsorganisation für Feuerwehr, Rettungsdienst und Katastrophenschutz in den Zuständigkeitsgebiete kennen und verstehen	- AAO Fw, RD und KatS - Fernmelde- und Führungsorganisation - ggf. First-Responder-Systeme	2	Unterrichtsgespräch
	Die örtlichen und überregionalen Konzepte zur Abwehr von Großschadenereignissen kennen und anwenden können	- Konzepte und Vorplanungen für Großschadenlagen	2	
	Die Alarmierungs- und Meldeschwellen für besondere Führungskräfte und übergeordnete Stellen kennen und anwenden können	- Meldungen an AL/FBL - Alarm KBM, RBM - Alarm LNA/OrgL - Meldungen an politische Ebenen	2	
	Kenntnisse über die Verfügbarkeit und Leistungsfähigkeit von Spezialeinheiten im Zuständigkeitsgebiet sowie ggf. in den Nachbarbereichen haben	- Verfügbarkeit von Spezialeinheiten (z.B. Taucher, Höhenrettung)	1	
	Andere lokale Regelungen in der Gefahrenabwehr kennen und anwenden können	- z.B. Brenngenehmigungen	2	
Einweisung Telekommunikations- und Steuerungsanlage	Alle verfügbaren Telekommunikationsmittel und Steuersysteme der Anlage bedienen können	- Telefon - Funk / FMS (analog und ggf. digital) - ELA - Dokumentationsanlage - Personenruf- / Alarmierungssystem - Fax / E-Mail - Umgang mit Head-Set und anderen Peripheriegeräten - Überwachungsanlagen (Kameras etc.) - Steuerungsanlagen (z.B. Torsteuerungen)	2	Einzeleinweisung mit wiederholten praktischen Übungen; auch in kombinierter Form einer kompletten Einsatzabwicklung

Anlage 3: Lernzielkatalog Modul 3: Praxisblock I - Einweisung Heimatleitstelle

Ausbildungseinheit	Groblernziele Die Teilnehmer müssen:	Inhalte	LZS	Empfohlene Methode
IT-Grundlagen / Medienkompetenz	das für den Umgang mit EDV-Anlagen notwendige Vokabular kennen und anwenden können	- EDV-Vokabular	2	Lehrvortrag / Unterrichtsgespräch
	die Besonderheiten eines Netzwerkes mit Sicherheitsanforderungen kennen	- Besonderheiten eines Netzwerkes mit Sicherheitsanforderungen - Zugangsberechtigungen - Systemschnittstellen nach außen	1	
	mit einem Computersystem (Anwenderbereich) in angemessener Zeit sachgerecht umgehen können	- Grundlagenkenntnisse Betriebssystem/ Benutzeroberfläche - Umgang mit Eingabegeräten (Maus, Tastatur, Touchscreen, ggf. Scanner etc.) - Schreiben auf der Tastatur (Geschwindigkeit, Benutzung beider Hände, Sicherheit) - Umgang mit Ausgabegeräten (Drucker, Fax, etc.) - Umgang mit üblichen Anwenderprogrammen (z.B. Office)	2	Training mit Übungsszenarien und realen Einsatzaufgaben des Leitstellenalltags (praktische Übungen!)
	mit Hilfe EDV-basierter Informationssysteme (Datenbanken, Internet etc.) benötigte Informationen zeitnah abrufen und einschätzen können	- Gefahrgutdatenbank - andere Datenbanken der BOS - EMA- / Kfz-Abfrage - Internet / WIKI-Systeme	3	Regelmäßiges Training mit (vorgeplanten) Übungsszenarien (praktische Übungen)

Anlage 3: Lernzielkatalog Modul 3: Praxisblock I - Einweisung Heimatleitstelle

Ausbildungseinheit	Groblernziele Die Teilnehmer müssen:	Inhalte	LZS	Empfohlene Methode
Einweisung Einsatzleit-system	<p>Die verschiedenen Module des Einsatzleitsystems (ELS) kennen, sie aufrufen und bedienen können</p> <p>Relevante Informationen aus allen Modulen und Ebenen des ELS aufrufen können</p> <p>Die vorgesehenen Listen und Berichte aus dem ELS generieren können</p> <p>Informationen einer Einsatzmeldung ins ELS eingeben und daraus einen Einsatz anlegen sowie diesen bis zum Ende bearbeiten können</p> <p>Einsatzmittel einem Einsatz zuordnen oder aus einem Einsatz herauslösen können</p> <p>Aus dem Einlaufen einer BMA einen Einsatz generieren können sowie das Verfahren bei Tests anwenden können</p> <p>Ggf. Geoinformationen aus dem ELS gewinnen können</p> <p>Die Rückmeldungsverfahren bei Fehlern im ELS kennen und anwenden können</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Einsatzannahmemaske - Eingabe von Rückmeldungen - Zuordnung von Einsatzmitteln - Recherchefunktionen - Statusübersicht(en) Einsatzmittel - Berichtserstellung - Brandmeldeanlage (auch Testläufe) - Geoinformationssystem - Krankentransport-Vorplanung - Außerbetriebnahme von Einsatzmitteln - Probealarme - Textmeldungen auf DME - Anlage von Übungen - Versorgungsfehler und andere Unstimmigkeiten im ELS 	2	Einzeleinweisung mit wiederholten praktischen Übungen; auch in kombinierter Form einer kompletten Einsatzabwicklung
Zwischenbeurteilung (nur mündlich)	Nach etwa der Hälfte des Praxisblockes Rückmeldungen zu ihren bisherigen Leistungen und Defiziten bekommen und auf Möglichkeiten zur Verbesserung und Weiterentwicklung hingewiesen werden.	<ul style="list-style-type: none"> - Auffassungsgabe - Umgang mit Kollegen - Umgang mit der Leitstellentechnik - Medienkompetenz - Arbeitsqualität und -geschwindigkeit 		Beurteilungsgespräch

Anlage 3: Lernzielkatalog Modul 3: Praxisblock I - Einweisung Heimatleitstelle

Ausbildungseinheit	Groblernziele Die Teilnehmer müssen:	Inhalte	LZS	Empfohlene Methode
Beurteilungsgespräch	<p>eine Rückmeldung bekommen, in welchem Maß sie den Anforderungen des Dienstes in der Leitstelle im Rahmen des Praktikums genügt haben und wo gegebenenfalls Verbesserungspotential oder –bedarf besteht.</p> <p>aus dem Ausbildungsprogramm Leitstelle (ggf. vorübergehend) entfernt werden, wenn sich gezeigt hat, dass der Auszubildende die Anforderungen an den Dienst in der Leitstelle nicht genügt und dies auch in näherer Zukunft nicht zu erwarten ist.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Auffassungsgabe - Umgang mit Kollegen - Umgang mit der Leitstellentechnik - Medienkompetenz - Arbeitsqualität und -geschwindigkeit - Kritikfähigkeit - Umsetzung der Kritik aus der Zwischenbeurteilung 		Beurteilungsgespräch

Anlage 4: Lernzielkatalog Modul 4: Kommunikation

Ausbildungseinheit	Zeit (UE)	Groblernziele	Inhalte	LZS	Empfohlene Methode
Lehrgangsorganisation	2	Die Teilnehmer müssen: über den Ablauf und die Zielsetzung des Lehrganges im Bilde sein und am Ende des Lehrgangs Gelegenheit zur Kritik bekommen	- Organisatorisches - Stundenplan - Lernziele - Abschlussgespräch	1	Unterrichtsgespräch
Sprachkompetenz und Ausdrucksfähigkeit	8	die aktuell gültige Rechtschreibung beherrschen auch unter Belastung sicher eindeutige und verständliche Formulierungen auch für komplexe Zusammenhänge finden können strukturiert, präzise und priorisiert Informationen übermitteln und dokumentieren können	- Rechtschreibung (vor allem letzte Änderungen) - Beschreibungen - Zusammenfassungen - Rückmeldungen - Berichte	3	Unterrichtsgespräch / praktische Übungen (kurze Beschreibungen von Einsatzbilder und Zusammenfassungen von Telefongesprächen)
Gesprächsführung	24	sachorientierte und dennoch wertschätzende Gespräche mit unterschiedlichsten Gesprächspartnern in verschiedenen Notlagen führen können Ruhe bewahren und emotional geprägte Gespräche auf eine sachliche Ebene zurückführen können beruhigend auf sehr aufgeregte Gesprächspartner einwirken und sinnvolle Handlungsanweisungen geben können Grundlagen der Krisenkommunikation anwenden sowie die Auswirkungen des eigenen Befindens auf die Kommunikationsfähigkeit erklären können	- Anrufertypen - Grundlagen der Gesprächsführung - Kommunikationsquadrat nach Schulz von Thun („Vier-Ohren-Modell“) - Kommunikationsstörungen - „Talk down“ - Umgang mit Suizidanten am Telefon - Umgang mit Angehörigen betroffener Kinder - Auswirkungen von Stress am Arbeitsplatz	2 3 3 2	Unterrichtsgespräch / Rollenspiele persönlich und am Telefon

Anlage 4: Lernzielkatalog Modul 4: Kommunikation

Ausbildungseinheit	Zeit (UE)	Groblernziele Die Teilnehmer müssen:	Inhalte	LZS	Empfohlene Methode
Fragetechniken	12	in der Lage sein, in einem Gespräch rasch die zur Einsatzbearbeitung wichtigen Informationen zu ermitteln, auch unter emotional oder sprachlich schwierigen Verhältnissen	<ul style="list-style-type: none"> - Eröffnungsfragen - Fragestrategie (offene oder geschlossene Fragen, Reihenfolge) - Standardisierte Abfrageprotokolle 	3	Unterrichtsgespräch / Rollenspiele
Handlungsanweisungen	7	Hilfesuchenden lageangemessene Handlungsanweisungen zur Selbst- und Fremdhilfe im Brand- und Unglücksfall sowie zur Ersten Hilfe bei medizinischen Notfällen geben können	<ul style="list-style-type: none"> - Verhalten im Brandfall - Verhalten bei Verkehrsunfällen - Verhalten bei ABC-Unfällen - Lebensrettende Sofortmaßnahmen - telefonische Anleitung zur Laienreanimation 	2	Unterrichtsgespräch / Rollenspiele und praktische Übungen
Englisch	8	<p>ein Hilfeersuchen beliebigen Inhalts in englischer Sprache annehmen und die wesentlichen Informationen erfragen können</p> <p>Informationen aus englischsprachigen Quellen (Datenbanken, Firmen, Fachberater, Internet) ermitteln können</p> <p>Informationen an englischsprachige Empfänger übermitteln können</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sprachübungen - Fachbegriffe aus Brandschutz und Rettungswesen - internationale Informationsquellen für Fw und RD - Formulierung von Rückmeldungen und Berichten 	2	<p>Unterrichtsgespräch / Rollenspiele</p> <p>Praktische Übungen zu Recherchen</p> <p>Rollenspiele</p>

Anlage 4: Lernzielkatalog Modul 4: Kommunikation

Ausbildungseinheit	Zeit (UE)	Groblernziele	Inhalte	LZS	Empfohlene Methode
Umgang mit Medien- und Bürgeranfragen	2	Die Teilnehmer müssen: Anfragen von Medienvertretern und Bürgern über ein Einsatzgeschehen gemäß der örtlichen Verfügungen beantworten können Die Regeln im Umgang mit Medienvertretern kennen und anwenden können	- Funktionsweise der Informationsbeschaffung der Medien - Formulierungen beim Umgang mit Medien - Rechtliche Hintergründe / Schweigepflichten - Kooperation mit der Polizei	2	Unterrichtsgespräch Schriftliche Übungen Rollenspiele
Interkulturelle Kompetenz	4	die für ihren Arbeitsbereich wichtigen kulturellen Besonderheiten verschiedener Volks- und Religionsgruppen kennen; insbesondere diejenigen der muslimischen Bevölkerung bereit sein, sich nach Möglichkeit den Besonderheiten gegenüber angemessen und wertschätzend zu verhalten	- Werteunterschiede - „Empfindlichkeiten“ - angemessene Verhaltensweisen und mögliche Rücksichtnahmen	1 2	Unterrichtsgespräch
Stressbewältigung	6	Stresssymptome an sich und an Kollegen erkennen können die wesentlichen Nachsorge- und Seelsorgesysteme kennen Maßnahmen zur akuten Bewältigung von Stresssymptomen kennen und anwenden können Maßnahmen und Strategien zur Vermeidung und zur Verarbeitung von Stress kennen und anwenden können	- Grundlagen Stresserkennung und Stressbewältigung - Grundlagen der Stressprävention - Coping-Strategien - ABR, PTBR und PTBS - Nachsorge- und Seelsorgesysteme	1 1 2 2	Unterrichtsgespräch, ggf. Rollenspiele und praktische Übungen

Anlage 4: Lernzielkatalog Modul 4: Kommunikation

Ausbildungseinheit	Zeit (UE)	Groblernziele Die Teilnehmer müssen:	Inhalte	LZS	Empfohlene Methode
Interne Kommunikation	2	die Grundlagen der Kommunikation in einem Team kennen und anwenden können	- Teamkommunikation - Teambildung	2	
		Störungen in der Teamkommunikation mit geeigneten Mitteln begegnen können	- Strategien zur Beseitigung von Kommunikationsstörungen	2	
		einen angemessenen Umgang mit aufgetretenen Fehlern beherrschen	- Fehlerkultur - Fehlervermeidungsstrategien	2	
Modulprüfung	5	nachweisen, dass sie die wesentlichen Inhalte des Moduls kennen und verstanden haben	Gesamter Lehrstoff des Modul 4		Schriftliche und praktische Prüfung

Anlage 5: Lernzielkatalog Modul 5: Praxisblock II - Einsatzbearbeitung Heimatleitstelle

Ausbildungseinheit	Groblernziele Die Teilnehmer müssen:	Inhalte	LZS	Empfohlene Methode
Einführung	wissen, dass sie im Rahmen des Praxisblocks zunächst unter Betreuung und später selbständig unter Supervision Einsätze annehmen und bearbeiten sollen	- Ablauf und Zielsetzung des Praxisblocks	1	Einführungsgespräch
	die möglichen rechtlichen Konsequenzen eines Fehlverhaltens kennen und verstehen	- Hinweis auf rechtliche Grundlagen und Verantwortlichkeit	2	
	für die Zeit ihres Praxisblockes einen festen betreuenden Ausbilder zugeteilt bekommen	- Vorstellung des betreuenden Ausbilders und Besprechung der Vorgehensweise	1	
Vertiefung der Kenntnisse örtlicher Verhältnisse und Zuständigkeiten	die räumlichen und sachlichen Zuständigkeiten der Akteure der Gefahrenabwehr der wesentlichen Behörden und Betreiber der Infrastruktur kennen und sicher anwenden können	Zuständigkeiten der - BOS (Fw, RD, Polizei, KatS) - Leitstellenbereiche - Straßenbaulastträger - Energie- und Wasserversorger - Nahverkehrsunternehmen (Bus&Bahn) - Eisenbahnverkehrsunternehmen - ggf. Wasser- und Schifffahrtsämter - Entsorger für Abfall und Abwasser - Umweltämter und Wasserbehörden - militärische Anlagen	3	Unterrichtsgespräch, praktische Übungen von Einsätzen in geographisch schwierigen Bereichen
	solide geographische und topographische Kenntnisse aus ihrem Zuständigkeitsbereich haben, insbesondere in Gebieten mit besonderen Anforderungen	- Wasserflächen und Küstenlinien - Gebirge - Heide- Moor- und Waldgebiete - Truppenübungsplätze und militärische Sperrgebiete - sonstige Besonderheiten (z.B. Brücken, Tunnel etc.)	2	

Anlage 5: Lernzielkatalog Modul 5: Praxisblock II - Einsatzbearbeitung Heimatleitstelle

Ausbildungseinheit	Groblernziele Die Teilnehmer müssen:	Inhalte	LZS	Empfohlene Methode
Grundlagen Einsatzbearbeitung	wissen, welche Kriterien außer der AAO für die Alarmierung von Einsatzkräften und –mitteln wesentlich sind	<ul style="list-style-type: none"> - Objektive Kriterien der Dringlichkeit - Eilbedürftigkeit (Notwendigkeit Sonderrechte) - Kenntnis der Gesamtsituation im Zuständigkeitsbereich (z.B. Kräfteverfügbarkeit, Einsatzlage, Wetterlage etc.) - Weisungen des Lagedienstes 	1	Unterrichtsgespräch, Nachbesprechung konkreter Einsätze (optimaler Weise selbst erlebte)
	Entscheidungswege im Rahmen der Einsatzbearbeitung verstehen	<ul style="list-style-type: none"> - (ggf. standardisierte) Notrufabfrage - Beurteilung der verfügbaren Informationen von der Einsatzstelle - Zuteilung von Einsatzstichworten - Kräfteinsatz unter Berücksichtigung der AAO und der Gesamtlage 	2	Unterrichtsgespräch, praktische Übungen
	Hilfsmittel zur Bestimmung des Standortes von Einsatzstellen kennen und anwenden können	<ul style="list-style-type: none"> - Kartenmaterial elektronisch und in Papierform (mit Kilometrierung!) <ul style="list-style-type: none"> - Straßen und Autobahnen - Wasserstraßen - Bahnstrecken - Handyortung - Telefonbuchrecherche anhand der Rufnummer des Meldenden 	2	Unterrichtsgespräch, praktische Übungen
Übungen Einsatzbearbeitung	Übungseinsätze aller Art selbständig und sicher annehmen, disponieren und begleiten können	<ul style="list-style-type: none"> - Krankentransporte - Notfallrettung mit und ohne Notarzt - Notfallrettung mit RTH - Notfallseelsorge - Brandeinsätze unterschiedlicher Größe - technische Hilfeleistungen unterschiedlicher Art und Größe - ABC-Einsätze - nachbarliche Löschhilfe - Unwetterlagen 	3	Einzeleinweisung mit wiederholten praktischen Übungen; auch in kombinierter Form einer kompletten Einsatzabwicklung

Anlage 5: Lernzielkatalog Modul 5: Praxisblock II - Einsatzbearbeitung Heimatleitstelle

Ausbildungseinheit	Groblernziele Die Teilnehmer müssen:	Inhalte	LZS	Empfohlene Methode
Übungen Telekommunikations- und Steuerungsanlage	alle verfügbaren Telekommunikationsmittel der Anlage sicher bedienen können	- Telefon - Funk / FMS (analog und ggf. digital) - ELA	3	Einzelnweisung mit wiederholten praktischen Übungen; auch in kombinierter Form einer kompletten Einsatzabwicklung
	kleinere, im Betrieb gelegentlich vorkommende Störungen der TK-Anlage selbständig beseitigen können	- Dokumentationsanlage - Personenruf- / Alarmierungssystem - Fax / E-Mail - Brandmeldeanlagen system - Umgang mit Head-Set und anderen Peripheriegeräten	3	
	Alle für die ILS relevanten Steuerungs- und Überwachungsanlagen der Haustechnik im erforderlichen Rahmen bedienen können	- Kameraüberwachung - Torsteuerungen - ggf. Einbruchmeldeanlage	2	
Disposition Krankentransport	Krankentransporte qualifiziert annehmen können	- Abfrage des Hilfeersuchens - ggf. standardisiertes Abfrageprotokoll	3	Unterrichtsgespräch, Nachbesprechung konkreter Einsätze (optimaler Weise selbst erlebte), Einsatz unter Aufsicht
	Krankentransporte unter Beachtung medizinischer, technischer, zeitlicher und wirtschaftlicher Belange disponieren können	- örtliche und regionale Verfügbarkeit sowie Standorte medizinischer Behandlungseinrichtungen im eigenen Zuständigkeitsbereich	3	
	Vorplanungen für die Disposition von Krankentransporten machen können	- Standort, technische Gestaltung und Besetzung der verfügbaren Rettungsmittel - Dienstzeiten der Besatzungen - regionales Einsatzaufkommen im Krankentransport - Sicherstellung akzeptabler Wartezeiten - Vorgehensweise bei Infektionstransporten - Transport von Adipositaspatienten mit besonderen Anforderungen	3	

Anlage 5: Lernzielkatalog Modul 5: Praxisblock II - Einsatzbearbeitung Heimatleitstelle

Ausbildungseinheit	Groblernziele Die Teilnehmer müssen:	Inhalte	LZS	Empfohlene Methode
Einsatzunterstützung Brandschutz / technische Hilfe und Rettungsdienst	Einsätze von Feuerwehr und Rettungsdienst angemessen begleiten, unterstützen und dokumentieren sowie Informationen sach- und zeitgerecht an die richtigen Stellen weiterleiten können	<ul style="list-style-type: none"> - Rückmeldungen - Nachalarmierung - Einsatzrecherche (z.B. Gefahrgut, EMA etc.) - Information von zuständigen Stellen - Einsatzdokumentation - Vorbereitung und Bereitstellung von Reserven (Personal und Material), Wachbesetzungen - Umgang mit Ölspuren und anderen Gefahrstoffen (Nachbehandlung, Informationsweitergabe etc.) - Wetterinformationen 	3	Unterrichtsgespräch, Nachbesprechung konkreter Einsätze (optimaler Weise selbst erlebte), Einsatz unter Aufsicht, praktische Übungen in Übungseinsätzen (stabsmäßiges Arbeiten und MANV)
	bei stabsmäßig geführten Einsätzen Aufgaben der Lagedarstellung und der Fernmeldebetriebsstelle übernehmen können	<ul style="list-style-type: none"> - Lagekarte - Darstellungsmittel - Schadenkonten - Einsatztagebuch - Fernmeldebetrieb (Funk, Telefon, Fax, E-Mail) - Nachrichtenvordruck 	3	
	im Rahmen eines MANV unterstützende Aufgaben der Transportorganisation wahrnehmen können	<ul style="list-style-type: none"> - Ermittlung der Krankenhaus-Kapazitäten - Vorinformation der vermutliche beteiligten Krankenhäuser - Zuweisung von Bettenkapazitäten und -kontingenten - ggf. Zuweisung von Transportkapazitäten 	3	

Anlage 5: Lernzielkatalog Modul 5: Praxisblock II - Einsatzbearbeitung Heimatleitstelle

Ausbildungseinheit	Groblernziele Die Teilnehmer müssen:	Inhalte	LZS	Empfohlene Methode
Sonstige, ggf. lokale Aufgaben der örtlichen Leitstelle	Wichtige Informationen zeit- und sachgerecht an die richtigen Stellen weiterleiten können	- Unwetterwarnungen - Straßensperrungen	2	Unterrichtsgespräch, praktische Übungen
	Lokal festgelegte Sonderaufgaben der Leitstelle wie Telefonzentrale, Disposition des kassenärztlichen Notfalldienstes, Winterdienstzentrale oder ähnliches kennen und in angemessener Weise erfüllen können	- örtliche Regelungen und Dienstanweisungen - ggf. besondere technische Einrichtungen (z.B. Hausnotrufsystem)	2	
Notrufannahme und -bearbeitung Brandschutz/technische Hilfe und Rettungsdienst	Notrufe aus den Bereichen Brandschutz / technische Hilfe und Rettungsdienst qualifiziert annehmen können	- Abfrage des Hilfeersuchens - ggf. standardisiertes Abfrageprotokoll	2	Unterrichtsgespräch, Nachbesprechung konkreter Einsätze (optimaler Weise selbst erlebte), Einsatz unter Aufsicht
	auf Grundlage der gewonnenen Informationen zeitnah angemessene Einsatzstichworte zuweisen können	- Alarm- und Ausrückeordnung mit Stichworten und zugehörigen Einsatzmittelketten	3	
	unter Berücksichtigung der AAO und der Gesamtlage sachgerechte Einsatzmittelketten zuordnen, alarmieren und zur Einsatzstelle führen können	- Kriterien für Abweichungen von der AAO (z.B. Nächste-Fahrzeug-Strategie) - Anordnung von Sonderrechten - Einsatz von qualifizierten Ersthelfersystemen zur Verkürzung des therapiefreien Intervalls bei Notfallpatienten - Alarmierung von Einheiten außerhalb der Feuerwehr, sofern in AAO vorgesehen oder vom EL angefordert	3	
Störungen Leistellentechnik	Wissen, zu welchen Störungen es im Leitstellenbetrieb kommen kann und verstehen, wie denen zu begegnen ist	- Rechnerausfall - Ausfall Telekommunikationsanlage - Stromausfall - Räumung des Gebäudes	2	Unterrichtsgespräch. Einweisung in die praktische Handhabung der Technik der Rückfallebene, praktische Übungen
	Auch ohne Rechnerunterstützung und mit einfachen Hilfsmitteln eine qualifizierte Arbeit der Leitstelle sicherstellen können		3	

Anlage 5: Lernzielkatalog Modul 5: Praxisblock II - Einsatzbearbeitung Heimatleitstelle

Ausbildungseinheit	Groblernziele Die Teilnehmer müssen:	Inhalte	LZS	Empfohlene Methode
Zusammenarbeit mit anderen Stellen, Behörden, Organisationen und Unternehmen	Die Zuständigkeiten und Erreichbarkeiten örtlicher, regionaler und überregionaler Behörden, Stellen, Organisationen und Unternehmen für leitstellenrelevante Bereiche kennen	<ul style="list-style-type: none"> - Polizeidienststellen - örtliche Ordnungsbehörde - ggf. Werkfeuerwehren - Straßenbaulastträger - Energieversorgung (Strom, Gas) - Wasserver- und Entsorgung - Umweltbelange - Grünflächen - Wasserstraßen - Verkehrsunternehmen (Nahverkehr, Eisenbahn) - Arbeitsschutz und Gewerbeaufsicht - Verkehrsüberwachung - Abfallwirtschaft - Hoch- und Tiefbau (z.B. Statiker) - Unternehmen mit speziellen Fähigkeiten (z.B. Kranfirmen, Entsorger für Gefahrstoffe etc.) 	1	Unterrichtsgespräch, praktische Handhabung von Hilfsmitteln (z.B. Karten und andere Informationssysteme)
Umgang mit Stress	auch unter Zeitdruck präzise arbeiten können Strategien zur Bewältigung von Stress anwenden können	<ul style="list-style-type: none"> - Copingstrategien - Pausenregelungen und deren Einhaltung - Entspannungstechniken 	3	Unterrichtsgespräch, Übungen im laufenden Betrieb
Umgang mit Medien- und Bürgeranfragen	<p>Anfragen von Medienvertretern und Bürgern über ein Einsatzgeschehen gemäß der örtlichen Verfügungen beantworten können</p> <p>Die Regeln im Umgang mit Medienvertretern kennen und anwenden können</p> <p>Pressemitteilungen kleineren Umfangs erstellen können, sofern örtlich durch ILS üblich</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Zusammenarbeit mit den Medien - Vorbereitung von Medieninformationen - Auskunftspflichten und –verbote - Aufbau einer Pressemitteilung - Zusammenstellung der Informationen - Formulierungen 	<p>2</p> <p>2</p> <p>3</p>	Unterrichtsgespräch, Rollenspiele, praktische Übungen

Anlage 5: Lernzielkatalog Modul 5: Praxisblock II - Einsatzbearbeitung Heimatleitstelle

Ausbildungseinheit	Groblernziele Die Teilnehmer müssen:	Inhalte	LZS	Empfohlene Methode
Hospitation Polizeileitstelle	die Arbeitsweise der Einsatzbearbeiter und grob der Lagedienstführer in der Polizeileitstelle kennen	- wesentliche Unterscheidungsmerkmale polizeilicher und nichtpolizeilicher Einsätze und daraus resultierende Unterschiede der technischen Mittel der Leitstelle	1	Unterrichtsgespräch mit Ausbilder Polizeileitstelle
	die wesentlichen Unterschiede der Führung polizeilicher und nichtpolizeilicher Einsätze aus Sicht der Leitstelle kennen	- Unterschiede Führungsverhalten „von vorn“ und „von hinten“ - Wesentliche Elemente der stabsmäßigen Führung - Grundlagen der Polizeitaktik bei gemeinsamen Einsätzen	1	Erfahrungsaustausch mit polizeilichen Kollegen
	Schnittstellen der polizeilichen und nichtpolizeilichen Leitstellenarbeit kennen und verstehen	- Zuständigkeitsbereiche und –grenzen von Polizei, Feuerwehr und Rettungsdienst - Kooperation und Informationsaustausch ILS-Polizei	2	
	gegebenenfalls die erweiterten Recherchemöglichkeiten der Polizeileitstelle kennen und deren Nutzen sowie den jeweiligen Zeitaufwand für nichtpolizeiliche Einsätze einschätzen können	- Abfragen beim Einwohnermeldeamt und beim Kraftfahrtbundesamt - Recherchen über Polizeinetze	3	
	einen Überblick über die technischen und taktischen Möglichkeiten der Polizei im Hinblick auf den eigenen Arbeitsbereich haben	- Verfügbarkeit, Leistungsfähigkeit und Stärke der regulären Polizeikräfte - Einsatzhundertschaften - Spezialkräfte (technischer Dienst, Taucher, Hubschrauber, Boote etc.)	2	

Anlage 5: Lernzielkatalog Modul 5: Praxisblock II - Einsatzbearbeitung Heimatleitstelle

Ausbildungseinheit	Groblernziele Die Teilnehmer müssen:	Inhalte	LZS	Empfohlene Methode
Interne Kommunikation	die internen Kommunikationswege zum Informationsaustausch innerhalb der Leitstelle kennen und anwenden können	- Systeme zum internen Informationsaustausch (z.B. „schwarzes Brett“, Foren, Wiki-Systeme)	2	Unterrichtsgespräch
	erkannte Fehler im Gesamtsystem „Leitstelle“ in angemessener Weise weitergeben und Strategien zur Abstellung bzw. zukünftigen Vermeidung anwenden können	- Fehlerkultur / Fehlerkommunikation - Fehlervermeidungsstrategien	2	
Zwischenbeurteilung (nur mündlich)	Nach etwa der Hälfte des Praxisblockes Rückmeldungen zu ihren bisherigen Leistungen und Defiziten bekommen und auf Möglichkeiten zur Verbesserung und Weiterentwicklung hingewiesen werden.	- Auffassungsgabe - Umgang mit Kollegen - Umgang mit der Leitstellentechnik - Medienkompetenz - Arbeitsqualität und -geschwindigkeit		Beurteilungsgespräch
Beurteilungsgespräch	eine Rückmeldung bekommen, in welchem Maß sie den Anforderungen des Dienstes in der Leitstelle im Rahmen des Praktikums genügt haben und wo gegebenenfalls Verbesserungspotential oder -bedarf besteht. aus dem Ausbildungsprogramm Leitstelle (ggf. vorübergehend) entfernt werden, wenn sich gezeigt hat, dass der Auszubildende die Anforderungen an den Dienst in der Leitstelle nicht genügt und dies auch in näherer Zukunft nicht zu erwarten ist.	- Auffassungsgabe - Umgang mit Kollegen - Umgang mit der Leitstellentechnik - Medienkompetenz - Arbeitsqualität und -geschwindigkeit - Kritikfähigkeit - Umsetzung der Kritik aus der Zwischenbeurteilung		Beurteilungsgespräch

Anlage 6: Lernzielkatalog Modul 6: Management von Sonderlagen

Ausbildungseinheit	Zeit (UE)	Groblernziele Die Teilnehmer müssen:	Inhalte	LZS	Empfohlene Methode
Lehrgangsorganisation	2	über den Ablauf und die Zielsetzung des Lehrganges im Bilde sein und am Ende des Lehrgangs Gelegenheit zur Kritik bekommen	<ul style="list-style-type: none"> - Organisatorisches - Stundenplan - Lernziele - Abschlussgespräch 	1	Unterrichtsgespräch
Lokale Großschadener- eignisse Brandschutz / technische Hilfe	4	im Rahmen eines lokal begrenzten Großschaden- ereignisses <ul style="list-style-type: none"> - sachgerecht eingehende Notrufe annehmen und angemessene Erstmaßnahmen einleiten können - der Lage entsprechende Unterstützungsmaßnahmen für die Einsatzleitung leisten können - die notwendigen Informationen an die richtigen Stellen weiterleiten können - die erforderlichen Unterstützungsmaßnahmen für eine stabsmäßige und/oder rückwärtige Führung leisten können 	<ul style="list-style-type: none"> - Großbrand Industrie - Großbrand Wald / Heide - Massenunfall (z.B. BAB) - Gebäudeeinsturz - Gefahrstofffreisetzung größeren Umfangs - Unfall mit Massentransportmitteln - technische und örtliche Einsatzleitung 	2 2 2 2	Unterrichtsgespräch
Flächenlagen	3	die besonderen Vorgehensweisen bei flächenhaften La- gen mit zahlreichen Notrufen kennen und verstehen Entscheidungskriterien der Priorisierung von Einsätzen bei Mangelverwaltung der Ressourcen kennen und sicher anwenden können	<ul style="list-style-type: none"> - Sturm / Orkan - Starkregen / Hagel - Schneefall größeren Umfangs - Hochwasser - Sturmflut - Bewältigungsstrategien Flächenlagen 	2 3	Unterrichtsgespräch
Polizeilagen	2	die Arbeitsweise der Polizei bei primär polizeilichen Ein- sätzen und die dazu gehörigen Schnittstellen kennen die Möglichkeiten und vor allem die Grenzen der Amtshilfe für die Polizei kennen und verstehen	<ul style="list-style-type: none"> - Arbeitsweise der Polizei - Demonstrationen - Großveranstaltungen - Krawalle / Blockaden - Bedrohungslagen / Geiselnahmen - Amokläufe - Terrorismus 	1 2	Unterrichtsgespräch

Anlage 6: Lernzielkatalog Modul 6: Management von Sonderlagen

Ausbildungseinheit	Zeit (UE)	Groblernziele	Inhalte	LZS	Empfohlene Methode
Grundlagen Sonderlagen	8	Die Teilnehmer müssen:			
		die veränderten Vorgehensweisen bei besonderen Lagen unterschiedlichster Art (siehe Inhalte) kennen und verstehen	<ul style="list-style-type: none"> - Sofortmeldungen an Landesdienststellen - Bildung ausreichender Reserven - Räumung und Evakuierung - Aufwachs-Szenarien Leitstelle - Rückwärtige Führungs-Unterstützung 	2	Unterrichtsgespräch
		die grundlegende Funktionsweise der marktüblichen Softwaresysteme zur Stabsarbeit kennen	<ul style="list-style-type: none"> - Grundlagen der Lagedarstellung und -dokumentation (Lagekartenführung, Schadenkonten und Kräfteübersichten) - Einsatztagebuch - Nachrichtenwesen 	1	
		andere wichtige Softwaresysteme zur Unterstützung bei Großschadenlagen kennen	<ul style="list-style-type: none"> - Informationssysteme für Patienten beim MANV und zur Unterstützung einer Personenauskunftstelle 	1	
		die Landeskonzepte zur überörtlichen Hilfe größeren Umfangs (z.B. Kreisfeuerwehrebereitschaften) kennen	<ul style="list-style-type: none"> - Heranführung überörtlicher Kräfte - Bereitstellungsräume - Personenauskunftstelle 	1	
die verfügbaren Hilfsmittel zur Vorplanung von Einsätzen kennen und anwenden können	<ul style="list-style-type: none"> - Feuerwehr- und Einsatzpläne - Alarm- und Ausrückeordnung 	2			

Anlage 6: Lernzielkatalog Modul 6: Management von Sonderlagen

Ausbildungseinheit	Zeit (UE)	Groblernziele Die Teilnehmer müssen:	Inhalte	LZS	Empfohlene Methode
Seltene Einsatzanlässe	4	<p>Auch mit seltenen Einsatzszenarien sicher umgehen und angemessene Maßnahmen einleiten können</p> <p>Die Besonderheiten und Spezialkräfte (z.B. Berg- und Wasserrettung, Hilfszug DB AG, Rettungshunde etc.) seltener Einsatzanlässe unterhalb der Großschadenlage kennen</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Flächensuche Vermisster - Transport hoch-ansteckender Patienten - Unfälle mit Luft-, Wasser- und Schienenfahrzeugen - Berg- und Höhlenrettung - nachbarliche Löschhilfe größeren Umfangs - Kooperation mit der Giftnotrufzentrale 	<p>3</p> <p>1</p>	Unterrichtsgespräch
MANV	3	<p>Die besonderen Strukturen und Abläufe beim MANV kennen und anwenden können</p> <p>Die landesweiten Konzepte und gegebenenfalls auch die Konzepte benachbarter Länder (überörtliche Hilfe) zur Abwehr rettungsdienstlicher Großschadenlagen kennen</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Besondere Strukturen - Transportorganisation / Verteilungsstrategien - Krankenhauskapazitäten / Krankenhausalarmpläne - Einsatzkonzepte Nds, ggf. andere Bundesländer 	<p>2</p> <p>1</p>	Unterrichtsgespräch
Störungen kritischer Infrastruktur	2	<p>Die kritischen Infrastrukturen auch außerhalb der Leitstelle sowie deren Störanfälligkeit kennen</p> <p>Wissen und verstehen, welche Auswirkungen bei Störungen der kritischen Infrastrukturen zu erwarten sind und welche Bewältigungskonzepte dafür zur Verfügung stehen</p> <p>Die Bewältigungskonzepte im Rahmen ihres Wirkungsbereiches umsetzen können</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Stromversorgung - Wasserversorgung - Fernwärme - Telekommunikation 	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p>	Unterrichtsgespräch

Anlage 6: Lernzielkatalog Modul 6: Management von Sonderlagen

Ausbildungseinheit	Zeit (UE)	Groblernziele Die Teilnehmer müssen:	Inhalte	LZS	Empfohlene Methode
Störungen Leitstellentechnik	2	Wissen, zu welchen Störungen es im Leitstellenbetrieb kommen kann und wie denen zu begegnen ist Auch ohne Rechnerunterstützung und mit einfachen Hilfsmitteln eine qualifizierte Arbeit der Leitstelle sicherstellen können	- Rechnerausfall - Ausfall Telekommunikations-Anlage - Stromausfall	1 3	Unterrichtsgespräch
Einweisung Lehrleitstelle	6	Mit der Technik der Lehrleitstelle vertraut sein und sie im Rahmen der Übungen sachgerecht anwenden können	- Softwaresystem - Telekommunikationsanlage - Besonderheiten des Übungsbetriebs	2	Unterrichtsgespräch / Praktische Übungen
Führungsorganisation in Sonderlagen	3	kennt die Führungsstufen der FwDV 100 und kann diese der Größenordnung eines Einsatzes zuordnen kennt und versteht die Grundlagen stabsmäßigen Arbeitens und der Aufgabenverteilung in einem Stab der Feuerwehr kennt die Aufgaben der Leitstelle im Rahmen einer stabsmäßigen Führung und kann sie sachgerecht ausführen	- Führungsstufen nach FwDV 100 - stabsmäßiges Arbeiten - Aufgabenverteilung im Stab nach FwDV 100 - Aufgaben der Leitstelle zur Unterstützung eines Stabes	2 2 2	Unterrichtsgespräch
Praktische Übungen verschiedener Sonderlagen und Störfallereignisse	32	Im Rahmen der Übungen zeigen, dass sie die Abläufe und Verfahrensweisen bei Sonderlagen kennen und auch unter Stressbelastung anwenden können Bei Störfällen innerhalb der Leitstelle angemessene Maßnahmen zur weitestmöglichen Aufrechterhaltung der Arbeitsfähigkeit und zur raschen Beseitigung des Störfalles ergreifen bzw. einleiten können	Alle bereits beschriebenen Sonderlagen	3 3	Praktische Übungen in Gruppen

Anlage 6: Lernzielkatalog Modul 6: Management von Sonderlagen

Ausbildungseinheit	Zeit (UE)	Groblernziele Die Teilnehmer müssen:	Inhalte	LZS	Empfohlene Methode
Abschlussprüfung	8	nachweisen, dass sie die wesentlichen Inhalte des gesamten Lehrgangs kennen, verstanden haben und anwenden können.	Gesamter Lehrstoff des Lehrgangs (Modul 1-6)	3	Schriftliche und praktische Prüfung

Anlage 7: Lernzielkatalog Modul 7: Praxisblock III - Hospitation Fremdleitstelle

Ausbildungseinheit	Groblernziele Die Teilnehmer sollen:	Inhalte	LZS	Empfohlene Methode
Einführung	wissen, zu welchen Dienstzeiten sie arbeiten und welche Tätigkeiten sie ausführen dürfen und sollen.	- Ablauf und Zielsetzung des Praxisblocks	1	Einführungsgespräch
	für die Zeit ihres Praxisblockes einen festen betreuenden Ausbilder zugeteilt bekommen	- Vorstellung des betreuenden Ausbilders und Besprechung der Vorgehensweise	2	
Überblick über die örtlichen Verhältnisse und Zuständigkeiten	die räumlichen und sachlichen Zuständigkeiten der Akteure der Gefahrenabwehr der wesentlichen Behörden und Betreiber der Infrastruktur grob kennen	Zuständigkeiten der - BOS (Fw, RD, Polizei, KatS) - Leitstellenbereiche - Straßenbaulasträger - Energie- und Wasserversorger - Nahverkehrsunternehmen (Bus&Bahn) - Eisenbahnverkehrsunternehmen - ggf. Wasser- und Schifffahrtsämter - Entsorger für Abfall und Abwasser - Umweltämter und Wasserbehörden - militärische Anlagen	1	Unterrichtsgespräch
	grundlegende geographische und topographische Kenntnisse aus dem Zuständigkeitsbereich der betreffenden Leitstelle haben, insbesondere auch von Gebieten mit besonderen Anforderungen	- Wasserflächen und Küstenlinien - Gebirge - Heide- Moor- und Waldgebiete - Truppenübungsplätze und militärische Sperrgebiete	1	
Grundlagen der örtlichen AAO	wissen, wie die örtliche AAO aufgebaut ist und welche Einsatzstichworte verwendet werden.	- Stichwortliste - Alarmstufen - vorgeplante Einheiten (auch für überörtlichen Einsatz)	1	Unterrichtsgespräch
	Die örtlich vorgeplanten Einheiten (z.B. Züge, Verbände, SEG'en etc.) analysieren und mit denen des eigenen Zuständigkeitsbereichs vergleichen		2	

Anlage 7: Lernzielkatalog Modul 7: Praxisblock III - Hospitation Fremdleitstelle

Ausbildungseinheit	Groblernziele Die Teilnehmer sollen:	Inhalte	LZS	Empfohlene Methode
Sonstige lokale Aufgaben der örtlichen Leitstelle	lokal festgelegte Sonderaufgaben der Leitstelle wie Telefonzentrale, Disposition des kassenärztlichen Notfalldienstes, Winterdienstzentrale oder ähnliches kennen	<ul style="list-style-type: none"> - örtliche Regelungen und Dienstanweisungen - ggf. besondere technische Einrichtungen (z.B. Hausnotrufsystem) 	1	Unterrichtsgespräch
Konzepte für besondere Einsätze / Einsatzpläne	<p>sich mit den örtlichen Konzepten für besondere Einsatzlagen vertraut machen</p> <p>Vergleiche zu den eigenen Konzepten anstellen und gegebenenfalls Verbesserungspotentiale ermitteln</p>	<ul style="list-style-type: none"> - MANV-Konzept - Einsatzplan Unwetter - Einsatzpläne für besondere Objekte - Einsatzpläne für besondere Lagen 	1 2	Unterrichtsgespräch, Selbststudium
Täglicher Dienst	sich mit dem Geschehen des täglichen Dienstes auseinandersetzen und durch Vergleiche mit der eigenen Dienststelle Verbesserungspotentiale in beiden Einrichtungen entwickeln	<ul style="list-style-type: none"> - Dienst- und Pausenzeiten / Dienstplan - Personalstärke und –verteilung - Arbeitsbelastung der einzelnen Disponenten - Arbeitsabläufe und Aufgabenverteilung 	2	Unterrichtsgespräch, Gespräche mit den Disponenten
Störfallkonzepte Leitstelle	die Konzepte zum Umgang mit technischen Störungen in der Leitstelle kennen lernen und im Vergleich mit den Konzepten der eigenen Leitstelle bewerten	<ul style="list-style-type: none"> - Rechnerausfall - Ausfall Telekommunikationsanlage - Stromausfall - Räumung des Gebäudes 	2	Unterrichtsgespräch, ggf. Selbststudium
Einsatzleitsystem	<p>eine Übersicht über die Module des Einsatzleitsystems bekommen, diese mit dem eigenen Leitsystem vergleichen und Verbesserungspotential detektieren</p> <p>im Rahmen der Möglichkeiten die Bedienerfreundlichkeit der wesentlichen Bearbeitungsfenster testen und bewerten</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Einsatzbearbeitung - Fahrzeugzustandsanzeige - Geoinformationsmodul - Recherchefunktionen 	2	Unterrichtsgespräch, praktische Übungen
Einsatzdokumentation	die übliche Einsatzdokumentation im Brandschutz und im Rettungsdienst sowie die statistischen Möglichkeiten, die sich daraus ergeben, kennen lernen und bewerten	<ul style="list-style-type: none"> - Dokumentation im Einsatzleitrechner - Einsatzberichte - statistische Auswertung 	2	Unterrichtsgespräch

Anlage 7: Lernzielkatalog Modul 7: Praxisblock III - Hospitation Fremdleitstelle

Ausbildungseinheit	Groblernziele Die Teilnehmer sollen:	Inhalte	LZS	Empfohlene Methode
Abschlussgespräch	<p>eine Rückmeldung bekommen, wie der Aufenthalt in der fremden Dienststelle bei den beteiligten Kollegen aufgenommen worden ist</p> <p>Gelegenheit bekommen, sich zu dem Erlebten zu äußern und erkannte Stärken und Schwächen der Gastdienststelle im Gespräch erörtern zu können</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Auffassungsgabe - Umgang mit Kollegen - Kritikfähigkeit - Mängel bei der Einarbeitung - Organisatorische Mängel - personelle Besetzung 		Beurteilungsgespräch

Anlage 8: Kurzbeschreibung Lehrgangskonzept „Disponent in einer integrierten Leitstelle“

Art der Lehrveranstaltung:

Lehrgang mit modularem Aufbau und insgesamt 6 Modulen, davon 4 schulische Module und 2 Praxisblöcke.

Zielgruppe:

Einsatzkräfte, die für eine zukünftige Tätigkeit in einer integrierten Leitstelle in Niedersachsen vorgesehen sind

Teilnahmevoraussetzungen:

- Laufbahnausbildung für die Laufbahngruppe 1, 2. Einstiegsamt (ehemals mittlerer Dienst), Fachrichtung Feuerwehr (einschließlich Führungslehrgang mittlerer Dienst)
- Erlaubnis zum Führen der Berufsbezeichnung Rettungsassistent

oder

Disponenten, die bereits in einer ILS tätig sind und

- mindestens eine Ausbildung nach FwDV 2 bis einschließlich zum Zugführer erfolgreich abgeschlossen haben
- mindestens Rettungssanitäter sind

Richtlernziel der Lehrveranstaltung:

Der Teilnehmer soll ein Hilfeersuchen beliebiger Art zeitnah und qualifiziert entgegen nehmen und mit einer angemessenen Kette von Maßnahmen beantworten können. Er muss zudem eine situationsgerechte und vorausschauende Unterstützung für im Einsatz befindliche Kräfte gewährleisten können.

Ausbildungspersonal:

Lehrkräfte der NABK, Ausbilder und besonders erfahrene Kräfte aus den Leitstellen im Land, Fachdozenten für Kommunikation (im Modul 4)

Zeitbedarf:

Mindestens 10 Monate insgesamt; Lehrgang sollte innerhalb von 12 Monaten abgeschlossen sein. Zeitbedarf der einzelnen Module siehe Modulübersicht.

Lehrgangsgröße:

Die Teilnehmerzahl sollte nicht mehr als 12 TeilnehmerInnen betragen, da sonst die praktischen Anteile insbesondere in den Modulen 4 und 6 nicht mehr in angemessener Weise leistbar sind. Im Modul 2, welches auch als Fortbildung verwendet werden soll, ist bei entsprechender technischer und personeller Ausstattung eine Erhöhung der Teilnehmerzahl auf 24 TeilnehmerInnen möglich.

Anlage 8: Kurzbeschreibung Lehrgangskonzept „Disponent in einer integrierten Leitstelle“

Räumliche Erfordernisse und technische Anlagen:

Zur Durchführung der theoretischen Ausbildung ist ein Raum mit einer den Erfordernissen entsprechenden Einrichtung und einer dem Stand der Technik entsprechenden medientechnischen Ausstattung erforderlich.

Für die praktische Ausbildung im Modul 6 ist eine dem Stand der Technik entsprechende und zwingend mit Digitalfunkanbindung ausgestattete Lehrleitstelle mit mindestens 4 vollwertigen Arbeitsplätzen und einem zusätzlichen Masterplatz erforderlich. Zur realistischen Gestaltung der Übungen sind zusätzlich 6 räumlich abgesetzte Plätze mit telefonischer und funktechnischer Anbindung an die Lehrleitstelle erforderlich, von denen aus die Übungsszenarien bespielt werden können.

Ausbildungsmaterialien / Lehrmittel:

Für die praktische und theoretische Ausbildung sind die erforderlichen Ausbildungsmaterialien und Lehrmittel entsprechend den im Lehrgangskonzept ausgewiesenen Lernziele vorzuhalten:

- pro TeilnehmerInnen eine Lehrgangsunterlage (je Modul)
- Für die praktische Ausbildung im Modul 2 ist eine ausreichende Anzahl an Digitalfunkgeräten (max.2 TeilnehmerInnen pro Digitalfunkgerät) vorzuhalten
- für die praktische Ausbildung im Modul 6 sind vorbereitete Szenarien für stufenweise aufwachsende Schadenlagen vorzuhalten, die von dafür eingeteilten

Lehrgangsteilnehmern bespielt werden können

Lernzielkontrolle:

Eine Lernzielkontrolle erfolgt durch Modulprüfungen am Ende der schulischen Module sowie durch eine Abschlussprüfung am Ende des Modul 6. Die Modulprüfungen können schriftlich und praktisch oder nur schriftlich gestaltet sein (je nach Modul unterschiedlich).

Die Lernzielkontrolle der praktischen Module erfolgt durch eine Beurteilung in der Dienststelle.

Teilnahmebescheinigung:

Zum Ende des Lehrgangs ist eine nach Bestehen ein Zeugnis auszuhändigen. Für jede Modulprüfung ist eine Teilnahmebescheinigung (teilgenommen / mit Erfolg teilgenommen) auszuhändigen. Über die praktischen Abschnitte ist von der betreuenden Stelle ein Befähigungsbericht anzufertigen und dem Teilnehmer auszuhändigen.