

Antrag

des Abg. Rainer Hinderer u. a. SPD

und

Stellungnahme

des Ministeriums für Inneres, Digitalisierung und Migration

Organisation der Integrierten Rettungsleitstelle Rhein-Neckar in Baden-Württemberg

Antrag

Der Landtag wolle beschließen,
die Landesregierung zu ersuchen
zu berichten,

1. welche Personalaufstockungen in der Integrierten Leitstelle des Rettungsdienstes Rhein-Neckar (Anzahl der Mitarbeiterstellen und Vollzeitstellen) infolge der durchgeführten großen Organisationsanalysen 2015 und 2017 vorgenommen wurden;
2. wie viele Mitarbeiter in der Leitstelle seit 2015 beschäftigt waren bzw. sind, differenziert nach Jahren (2015 bis 2018), und wie jeweils die Besetzung der Integrierten Leitstelle Rhein-Neckar organisiert war bzw. ist;
3. wie viele Schichten und Stunden in den Jahren 2015 bis 2018 in der Integrierten Leitstelle Rhein-Neckar jeweils ausgefallen sind (differenziert nach Jahren);
4. welche Gründe es für den Ausfall von Schichten gibt;
5. wie sich der Ausfall von Schichten auf die Annahme- und Dispositionszeit ausgewirkt hat;
6. wie Mitarbeiterausfälle in der Integrierten Leitstelle Rhein-Neckar des Rettungsdienstes generell kompensiert werden;
7. wie die sieben vom Arbeiter-Samariter-Bund gekündigten Stellen ab Ende September 2018 konkret ausgeglichen werden sollen;

8. welche der im unabhängigen Qualitätsbericht der Stelle zur Qualitätssicherung im Rettungsdienst in Baden-Württemberg erhobenen Daten zu einer schlechten Bewertung der Integrierten Leitstelle Rhein-Neckar geführt haben und welche Gründe es für das schlechte Abschneiden gibt;
9. welche Maßnahmen zur Verbesserung der Gesprächsannahmezeit (erstes Klingeln des Telefons bis zur Annahme des Notrufes) und der Erstbearbeitungszeit (Eingang des Notrufs bis zur Alarmierung des Fahrzeuges) unternommen wurden;
10. welche Ergebnisse sich aus den vom Innenministerium erbetenen Stellungnahmen des DRK Landesverband Baden-Württemberg sowie des zuständigen Regierungspräsidiums konkret ergeben haben;
11. welche konkreten Maßnahmen die Landesregierung ergriffen hat, um die Bedingungen in der Integrierten Leitstelle Rhein-Neckar zu verbessern und die Qualität der Arbeit der Leitstelle sicherzustellen.

26.04.2018

Hinderer, Binder, Kenner,
Stickelberger, Dr. Weirauch SPD

Begründung

Im Mannheimer Morgen vom 18., 19. und 20. April 2018 wird über Probleme der Integrierten Leitstelle des Rettungsdienstes in Ladenburg berichtet. Der Antrag soll weitere Einzelheiten zu den aufgeworfenen Problemen (z. B. Ausfall von Schichten, Personalknappheit, Qualität des Einsatzleitsystems) in Erfahrung bringen und insbesondere auch klären, welche Maßnahmen die Landesregierung zur Verbesserung der Situation in der Leitstelle Ladenburg bereits ergriffen hat.

Stellungnahme*)

Mit Schreiben vom 30. Mai 2018 Nr. 6-5461.3 RDB Rhein-Neckar/1 nimmt das Ministerium für Inneres, Digitalisierung und Migration zu dem Antrag wie folgt Stellung:

*Der Landtag wolle beschließen,
die Landesregierung zu ersuchen
zu berichten,*

1. *welche Personalaufstockungen in der Integrierten Leitstelle des Rettungsdienstes Rhein-Neckar (Anzahl der Mitarbeiterstellen und Vollzeitstellen) in Folge der durchgeführten großen Organisationsanalysen 2015 und 2017 vorgenommen wurden;*

Zu 1.:

Nach Auskunft der Geschäftsstelle der Integrierten Leitstelle (ILS) Rhein-Neckar ergibt sich aus dem Gutachten zur „Feststellung der bedarfsnotwendigen Personalausstattung für die Integrierte Regionalleitstelle Rhein-Neckar“ (beauftragt im

*) Der Überschreitung der Drei-Wochen-Frist wurde zugestimmt.

Mai 2014; Teilbericht Trägern/Kostenträgern vorgelegt am 16. September 2014; Abschlussbericht am 30. Januar 2015 im Lenkungsausschuss), ein Personalmehrbedarf von 13,68 Vollzeitäquivalenten (VZÄ). Damit erhöht sich die Anzahl der VZÄ von zuvor 30 VZÄ auf 43,68 VZÄ. 10,88 VZÄ sind der Aufgabenerfüllung nach Rettungsdienstgesetz und 2,8 VZÄ sind der Aufgabenerfüllung nach Feuerwehrgesetz zuzurechnen. Das Gutachten macht keine Angaben über die Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Leitstelle. Diese Anzahl ist variabel und abhängig vom jeweiligen Stellenanteil der einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und den zu leistenden Wochenarbeitsstunden. Für die beim Landratsamt für den Feuerwehrebereich beschäftigten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind dies 40 Wochenarbeitsstunden und für die bei den Hilfsorganisationen Beschäftigten sind dies 38,5 Wochenarbeitsstunden. Des Weiteren wird auf Basis dieses Gutachtens die Erhöhung der Stellenanteile für die Leitung und die Administration der ILS Rhein-Neckar von zuvor 3,00 VZÄ auf 6,22 VZÄ empfohlen.

Im Vorgriff zur Beauftragung des Gutachtens und vor Vorlage des Abschlussberichts im Bereichsausschuss haben das Landratsamt und die Träger der rettungsdienstlichen Aufgaben der ILS Rhein-Neckar bereits das Personal aufgestockt. Nach Vorlage des Abschlussberichts am 30. Januar 2015 hat der Bereichsausschuss beschlossen, die im Gutachten vorgeschlagene Personalaufstockung vollumfänglich zeitnah wie folgt umzusetzen:

	Personalerhöhung in Vollzeitäquivalenten (Disponentinnen/-en)		
	Gesamt	Rettungsdienst DRK/ASB/JUH	Feuerwehr Rhein-Neckar-Kreis
zum 01.11.2014	2,18	2,18	0,00
zum 01.01.2015	3,77	2,77	1,00
zum 15.01.2015	3,00	2,00	1,00
zum 01.04.2015	3,00	2,00	1,00
zum 01.07.2015	2,00	2,00	0,00
Summe	13,95	10,95 ¹	3,00 ²

¹ Die Differenz von +0,07 zwischen 10,88 VZÄ und 10,95 VZÄ ergibt sich aufgrund der unterschiedlichen Wochenarbeitsstunden und Teilzeitmodelle.

² Die Differenz von +0,2 zwischen 2,8 VZÄ und 3,0 VZÄ ist darauf zurückzuführen, dass die geforderte 0,8 VZÄ-Stelle mit einer 1,0 VZÄ-Stelle besetzt wurde.

Die von den Trägern der ILS Rhein-Neckar im Jahr 2017 beauftragte Organisationsanalyse bezog sich auf Qualitätsverbesserungsprozesse. Es handelt sich dabei um einen begleitenden Verbesserungsprozess. Auftragsinhalt war die Analyse der vorhandenen Prozesse und Strukturabläufe und die Erarbeitung von Empfehlungen zur möglichen Optimierung. Im Rahmen dieser Organisationsanalyse wurde kein Personalbedarf bzw. kein Personalmehrbedarf untersucht.

2. wie viele Mitarbeiter in der Leitstelle seit 2015 beschäftigt waren bzw. sind, differenziert nach Jahren (2015 bis 2018), und wie jeweils die Besetzung der Integrierten Leitstelle Rhein-Neckar organisiert war bzw. ist;

Zu 2.:

Die Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die Jahre 2015 bis 2018 nach Auskunft der Geschäftsstelle der ILS Rhein-Neckar ist der nachfolgenden Tabelle zu entnehmen. Ergänzend sind zur besseren Aussagekraft auch die VZÄ aufgelistet.

Mitarbeiter/-innen in den Jahren 2015 bis 2018							
	2015 ¹⁾		2016		2017		2018 ²⁾
	zum 01.01.	zum 01.07.	zum 01.01.	zum 01.07.	zum 01.01.	zum 01.07.	zum 01.01.
Anzahl der Disponentinnen/-en	43	45	50	51	48	51	51
beschlossene VZÄ	35,95	40,95	43,68	43,68	43,68	43,68	43,68
im Halbjahresdurch- schnitt besetzte VZÄ ³⁾	39,38	41,13	44,41	43,46	44,34	44,34	43,50
Beschlossene VZÄ im Administrations- und Leitungsbereich	3	3	6	6	6	6	6

¹⁾ Ein Teil der Personalerhöhung wurde bereits vor Vorlage des Gutachtens im 2. Halbjahr 2014 und im 1. Halbjahr 2015 vorgenommen.

²⁾ Im Jahr 2018 ist nur der Zeitraum vom 1. Januar bis zum 30. April berücksichtigt.

³⁾ Abweichungen zwischen den beschlossenen VZÄ und den im Jahresdurchschnitt besetzten VZÄ (personelle temporäre Überdeckung) sind auf Folgendes zurückzuführen:

- Teilweise waren zum Stichtag bereits weitere und kurzfristige Personalerhöhungen in der ILS absehbar. Daher bestand die Möglichkeit, ausgebildetes Personal aus den Rettungsdienstorganisationen in der Leitstelle zu implementieren.
- Darüber hinaus sind bei Personalnachbesetzungen regelmäßig temporäre Überschneidungen und damit zusammenhängende temporäre personelle Überhänge zu verzeichnen; z. B. der Personalaustritt erfolgt zum 1. September und die Neueinstellung kann bereits zum 1. Juli vollzogen werden.

Die Organisationsstruktur der ILS Rhein-Neckar ergibt sich aus der Auflistung der Anzahl und des Besetzzeitraumes der Einsatzleitplätze.

2014 – 01.01.2014 bis 31.10.2014			
Besetzung der ILS	Montag bis Freitag	Samstag	Sonn- und Feiertag
Einsatzleitplatz 1	24h	24h	24h
Schichtzeiten	Schicht von 07:00 bis 15:00 Schicht von 15:00 bis 23:00 Schicht von 23:00 bis 07:00	Schicht von 07:00 bis 15:00 Schicht von 15:00 bis 23:00 Schicht von 23:00 bis 07:00	Schicht von 07:00 bis 15:00 Schicht von 15:00 bis 23:00 Schicht von 23:00 bis 07:00
Einsatzleitplatz 2	24h	24h	24h
Schichtzeiten	Schicht von 06:00 bis 14:00 Schicht von 14:00 bis 22:00 Schicht von 22:00 bis 06:00	Schicht von 06:00 bis 14:00 Schicht von 14:00 bis 22:00 Schicht von 22:00 bis 06:00	Schicht von 06:00 bis 14:00 Schicht von 14:00 bis 22:00 Schicht von 22:00 bis 06:00
Einsatzleitplatz 3	24h	24h	24h
Schichtzeiten	Schicht von 06:00 bis 14:00 Schicht von 14:00 bis 22:00 Schicht von 22:00 bis 06:00	Schicht von 06:00 bis 14:00 Schicht von 14:00 bis 22:00 Schicht von 22:00 bis 06:00	Schicht von 06:00 bis 14:00 Schicht von 14:00 bis 22:00 Schicht von 22:00 bis 06:00
Einsatzleitplatz 4	16h	16h	8h
Schichtzeiten	Schicht von 06:00 bis 14:00 Schicht von 14:00 bis 22:00	Schicht von 07:00 bis 15:00 Schicht von 15:00 bis 23:00	Schicht von 10:00 bis 18:00
Einsatzleitplatz 5	16h	8h	
Schichtzeiten	Schicht von 06:30 bis 14:30 Schicht von 14:30 bis 22:30	Schicht von 10:00 bis 18:00	
Einsatzleitplatz 6	8h		
Schichtzeiten	Schicht von 08:00 bis 16:00		
Einsatzleitplatz 7	8h		
Schichtzeiten	Schicht von 09:00 bis 17:00		
Einsatzleitplatz 8	8h		
Schichtzeiten	Schicht von 10:00 bis 18:00		
Einsatzleitplatz 9	8h		
Schichtzeiten	Schicht von 11:00 bis 19:00		

2014 – 01.11.2014 bis 31.12.2014			
Besetzung der ILS	Montag bis Freitag	Samstag	Sonn- und Feiertag
Einsatzleitplatz 1	24h	24h	24h
Schichtzeiten	Schicht von 07:00 bis 15:00 Schicht von 15:00 bis 23:00 Schicht von 23:00 bis 07:00	Schicht von 07:00 bis 15:00 Schicht von 15:00 bis 23:00 Schicht von 23:00 bis 07:00	Schicht von 07:00 bis 15:00 Schicht von 15:00 bis 23:00 Schicht von 23:00 bis 07:00
Einsatzleitplatz 2	24h	24h	24h
Schichtzeiten	Schicht von 06:00 bis 14:00 Schicht von 14:00 bis 22:00 Schicht von 22:00 bis 06:00	Schicht von 06:00 bis 14:00 Schicht von 14:00 bis 22:00 Schicht von 22:00 bis 06:00	Schicht von 06:00 bis 14:00 Schicht von 14:00 bis 22:00 Schicht von 22:00 bis 06:00
Einsatzleitplatz 3	24h	24h	24h
Schichtzeiten	Schicht von 06:00 bis 14:00 Schicht von 14:00 bis 22:00 Schicht von 22:00 bis 06:00	Schicht von 06:00 bis 14:00 Schicht von 14:00 bis 22:00 Schicht von 22:00 bis 06:00	Schicht von 06:00 bis 14:00 Schicht von 14:00 bis 22:00 Schicht von 22:00 bis 06:00
Einsatzleitplatz 4	24h	24h	24h
Schichtzeiten	Schicht von 06:30 bis 14:30 Schicht von 14:30 bis 22:30 Schicht von 22:30 bis 06:30	Schicht von 06:30 bis 14:30 Schicht von 14:30 bis 22:30 Schicht von 22:30 bis 06:30	Schicht von 06:30 bis 14:30 Schicht von 14:30 bis 22:30 Schicht von 22:30 bis 06:30
Einsatzleitplatz 5	16h	8h	
Schichtzeiten	Schicht von 06:30 bis 14:30 Schicht von 14:30 bis 22:30	Schicht von 10:00 bis 18:00	
Einsatzleitplatz 6	8h		
Schichtzeiten	Schicht von 08:00 bis 16:00		
Einsatzleitplatz 7	8h		
Schichtzeiten	Schicht von 09:00 bis 17:00		
Einsatzleitplatz 8	8h		
Schichtzeiten	Schicht von 10:00 bis 18:00		
Einsatzleitplatz 9	8h		
Schichtzeiten	Schicht von 11:00 bis 19:00		

2015 bis 2016			
Besetzung der ILS	Montag bis Freitag	Samstag	Sonn- und Feiertag
Einsatzleitplatz 1	24h	24h	24h
Schichtzeiten	Schicht von 07:00 bis 15:00 Schicht von 15:00 bis 23:00 Schicht von 23:00 bis 07:00	Schicht von 07:00 bis 15:00 Schicht von 15:00 bis 23:00 Schicht von 23:00 bis 07:00	Schicht von 07:00 bis 15:00 Schicht von 15:00 bis 23:00 Schicht von 23:00 bis 07:00
Einsatzleitplatz 2	24h	24h	24h
Schichtzeiten	Schicht von 06:00 bis 14:00 Schicht von 14:00 bis 22:00 Schicht von 22:00 bis 06:00	Schicht von 06:00 bis 14:00 Schicht von 14:00 bis 22:00 Schicht von 22:00 bis 06:00	Schicht von 06:00 bis 14:00 Schicht von 14:00 bis 22:00 Schicht von 22:00 bis 06:00
Einsatzleitplatz 3	24h	24h	24h
Schichtzeiten	Schicht von 06:00 bis 14:00 Schicht von 14:00 bis 22:00 Schicht von 22:00 bis 06:00	Schicht von 06:00 bis 14:00 Schicht von 14:00 bis 22:00 Schicht von 22:00 bis 06:00	Schicht von 06:00 bis 14:00 Schicht von 14:00 bis 22:00 Schicht von 22:00 bis 06:00
Einsatzleitplatz 4	24h	24h	24h
Schichtzeiten	Schicht von 06:30 bis 14:30 Schicht von 14:30 bis 22:30 Schicht von 22:30 bis 06:30	Schicht von 06:30 bis 14:30 Schicht von 14:30 bis 22:30 Schicht von 22:30 bis 06:30	Schicht von 06:30 bis 14:30 Schicht von 14:30 bis 22:30 Schicht von 22:30 bis 06:30
Einsatzleitplatz 5	24h	24h	24h
Schichtzeiten	Schicht von 07:00 bis 15:00 Schicht von 15:00 bis 23:00 Schicht von 23:00 bis 07:00	Schicht von 07:00 bis 15:00 Schicht von 15:00 bis 23:00 Schicht von 23:00 bis 07:00	Schicht von 07:00 bis 15:00 Schicht von 15:00 bis 23:00 Schicht von 23:00 bis 07:00
Einsatzleitplatz 6	17h	16h	24h
Schichtzeiten	Schicht von 07:00 bis 15:30 Schicht von 15:30 bis 24:00	Schicht von 08:00 bis 16:00 Schicht von 16:00 bis 24:00	Schicht von 07:00 bis 15:00 Schicht von 15:00 bis 23:00 Schicht von 23:00 bis 07:00
Einsatzleitplatz 7	16h	16h	8h
Schichtzeiten	Schicht von 07:00 bis 15:00 Schicht von 15:00 bis 23:00	Schicht von 08:00 bis 16:00 Schicht von 16:00 bis 24:00	Schicht von 11:00 bis 19:00
Einsatzleitplatz 8	14h	8h	
Schichtzeiten	Schicht von 08:00 bis 14:00 Schicht von 14:00 bis 22:00	Schicht von 12:00 bis 20:00	
Einsatzleitplatz 9	12h		
Schichtzeiten	Schicht von 08:00 bis 14:00 Schicht von 14:00 bis 20:00		

2017 bis 2018			
Besetzung der ILS	Montag bis Freitag	Samstag	Sonn- und Feiertag
Einsatzleitplatz 1	24h	24h	24h
Schichtzeiten	Schicht von 07:00 bis 15:00 Schicht von 15:00 bis 23:00 Schicht von 23:00 bis 07:00	Schicht von 07:00 bis 15:00 Schicht von 15:00 bis 23:00 Schicht von 23:00 bis 07:00	Schicht von 07:00 bis 15:00 Schicht von 15:00 bis 23:00 Schicht von 23:00 bis 07:00
Einsatzleitplatz 2	24h	24h	24h
Schichtzeiten	Schicht von 06:15 bis 14:15 Schicht von 14:15 bis 22:15 Schicht von 22:15 bis 06:15	Schicht von 06:15 bis 14:15 Schicht von 14:15 bis 22:15 Schicht von 22:15 bis 06:15	Schicht von 06:15 bis 14:15 Schicht von 14:15 bis 22:15 Schicht von 22:15 bis 06:15
Einsatzleitplatz 3	24h	24h	24h
Schichtzeiten	Schicht von 06:00 bis 14:00 Schicht von 14:00 bis 22:00 Schicht von 22:00 bis 06:00	Schicht von 06:00 bis 14:00 Schicht von 14:00 bis 22:00 Schicht von 22:00 bis 06:00	Schicht von 06:00 bis 14:00 Schicht von 14:00 bis 22:00 Schicht von 22:00 bis 06:00
Einsatzleitplatz 4	24h	24h	24h
Schichtzeiten	Schicht von 06:30 bis 14:30 Schicht von 14:30 bis 22:30 Schicht von 22:30 bis 06:30	Schicht von 06:30 bis 14:30 Schicht von 14:30 bis 22:30 Schicht von 22:30 bis 06:30	Schicht von 06:30 bis 14:30 Schicht von 14:30 bis 22:30 Schicht von 22:30 bis 06:30
Einsatzleitplatz 5	24h	24h	24h
Schichtzeiten	Schicht von 06:30 bis 14:30 Schicht von 14:30 bis 22:30 Schicht von 22:30 bis 06:30	Schicht von 06:30 bis 14:30 Schicht von 14:30 bis 22:30 Schicht von 22:30 bis 06:30	Schicht von 06:30 bis 14:30 Schicht von 14:30 bis 22:30 Schicht von 22:30 bis 06:30
Einsatzleitplatz 6	16h	16h	16h
Schichtzeiten	Schicht von 06:45 bis 14:45 Schicht von 14:45 bis 22:45	Schicht von 06:45 bis 14:45 Schicht von 14:45 bis 22:45	Schicht von 06:45 bis 14:45 Schicht von 14:45 bis 22:45
Einsatzleitplatz 7	16h	16h	8h
Schichtzeiten	Schicht von 08:00 bis 16:00 Schicht von 16:00 bis 24:00	Schicht von 08:00 bis 16:00 Schicht von 16:00 bis 24:00	Schicht von 11:00 bis 19:00
Einsatzleitplatz 8	14h		
Schichtzeiten	Schicht von 08:00 bis 15:00 Schicht von 15:00 bis 22:00		
Einsatzleitplatz 9	13h		
Schichtzeiten	Schicht von 07:00 bis 14:00 Schicht von 14:00 bis 20:00		

3. wie viele Schichten und Stunden in den Jahren 2015 bis 2018 in der Integrierten Leitstelle Rhein-Neckar jeweils ausgefallen sind (differenziert nach Jahren);

4. welche Gründe es für den Ausfall von Schichten gibt;

Zu 3. und 4.:

Die Geschäftsstelle der ILS Rhein-Neckar hat folgende Schichtausfälle gemeldet:

Zeitraum	Schichtausfälle (in Std.)	Ausfallquote (in %)	Anzahl Schichtausfälle
2015	184	0,32	23
2016	1.408	2,26	176
2017	2.848	4,58	356
2018*	1.872	9,1	234

* bis einschließlich 23. April 2018

Folgende Gründe für die Schichtausfälle wurden angegeben:

- Ausbildungs- und Weiterqualifizierungsmaßnahmen für neue Mitarbeiter und für das Bestandspersonal

Aufgrund der personellen Aufstockungen infolge des Gutachtens 2015, natürlicher Fluktuation und Änderungen der Ausbildungsordnung mussten Ausbildungs- und Qualifizierungsmaßnahmen durchgeführt werden. Für die Jahre 2016 und 2017 ergibt dies zusammen 571 Fortbildungstage. Das entspricht für das Jahr 2016 rund 1,8 VZÄ und für das Jahr 2017 rund 1,2 VZÄ.

- Krankheit (insbesondere langfristige Erkrankungsfälle)

Insgesamt beträgt die Krankheitsquote der Träger im Jahr 2016 rund sechs Prozent und in 2017 rund 6,5 Prozent. Setzt man die Abwesenheitstage bei den Disponentinnen und Disponenten infolge von Krankheit ins Verhältnis zu den abzudeckenden Vollzeitäquivalenten, mussten in 2016 rund 2,4 VZÄ und in 2017 rund 3,1 VZÄ abgedeckt werden.

Hinzu kommen Abwesenheiten aufgrund von Kuren, die sich im Jahr 2016 mit rund 0,5 VZÄ und im Jahr 2017 mit rund 0,2 VZÄ niederschlugen.

- Mutterschutz und Elternzeit

Insgesamt sind im Jahr 2016 89 Ausfalltage und im Jahr 2017 81 Ausfalltage aufgrund von Mutterschutz und Elternzeit zu verzeichnen. Dies entspricht für 2016 rund 0,5 VZÄ und für 2017 rund 0,4 VZÄ, die zusätzlich zu den oben aufgeführten Ausfällen zu kompensieren waren.

Insgesamt ergaben sich aufgrund der oben aufgeführten Gründe Ausfälle von rund 5,2 VZÄ in 2016 und 4,9 VZÄ in 2017.

Ein Teil des Anstiegs 2017 ist auf die Umstellung des Dienstplanes zum Mai 2017 zurückzuführen. Der neue Dienstplan beinhaltet die Zusammenführung der beiden genehmigten Dienstpläne von DRK Rhein-Neckar und DRK Mannheim. Die Urlaubsplanung der Disponentinnen und Disponenten war zu diesem Zeitpunkt bereits abgeschlossen, sodass den Mitarbeitern ihr geplanter Urlaub gewährt werden musste. Durch die Änderungen im Dienstplan sind so Lücken entstanden, die nicht alle kompensiert werden konnten.

Die Zunahme der Ausfälle im ersten Quartal 2018 ist auf die Grippewelle zu Beginn des Jahres zurückzuführen. Da der Winter und das beginnende Frühjahr allgemein höhere Krankheitszahlen bedingen, ist zu erwarten, dass sich die hohe Anzahl der Schichtausfälle in den ersten vier Monaten des Jahres einem niedrigeren Niveau angleichen werden.

5. wie sich der Ausfall von Schichten auf die Annahme- und Dispositionszeit ausgewirkt hat;

6. wie Mitarbeiterausfälle in der Integrierten Leitstelle Rhein-Neckar des Rettungsdienstes generell kompensiert werden;

Zu 5. und 6.:

Die unter Ziffer 3 dargestellten Schichtausfälle hatten nach Auskunft der Geschäftsstelle der ILS Rhein-Neckar und des Landratsamtes Rhein-Neckar-Kreis keine Auswirkungen auf die Annahme- bzw. Dispositionszeit der Notrufe.

Ausfälle werden soweit möglich durch Springerdienste und Rufbereitschaftsdienste kompensiert. Bei Personalausfällen wird die Aufgabenerledigung – z. B. Routinetätigkeiten wie Wartung oder Datenpflege – so angepasst, dass die Notrufannahme gewährleistet ist. Darüber hinaus konnten die Ausfälle der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch bereits ausgebildetes Leitstellenpersonal, das in den Rettungsdienstorganisationen zur Verfügung stand, kompensiert werden.

Bei einem sich abzeichnenden länger andauernden und erhöhten Anrufaufkommen ist eine Leitstellenverstärkung vorgesehen. Dabei alarmieren die diensthabenden Schichtführungen über Meldeempfänger dienstfreie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

7. wie die sieben vom Arbeiter-Samariter-Bund gekündigten Stellen ab Ende September 2018 konkret ausgeglichen werden sollen;

Zu 7.:

Das Personal des Arbeiter-Samariter-Bund e.V. (ASB) übernahm in der ILS Rhein-Neckar pro Jahr 6.005 Personalstunden. Dies entspricht einer rechnerischen Personalvorhaltung von 3,89 VZÄ, die bisher von sieben Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erbracht werden.

Im Nachgang zum Schreiben des ASB vom 17. April 2018 sind Personaleinstellungsmaßnahmen (Ausschreibungen) von den beiden DRK-Kreisverbänden eingeleitet worden.

Ferner sollen im Rahmen einer Sofortmaßnahme für den Leitstellenbetrieb qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus der Notfallrettung sowie ehemalige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zeitnah in den Leitstellenbetrieb eingebunden werden.

Durch diese Maßnahmen wollen die beiden DRK-Kreisverbände sicherstellen, dass es keine Einschränkungen im Leitstellenbetrieb geben wird.

Für den Fall, dass ein Ausgleich der bisher vom ASB besetzten Stellen durch die von der ILS Rhein-Neckar aufgezeigten Maßnahmen nicht möglich sein sollte, hat das Innenministerium mit dem ASB-Landesverband besprochen, dass dieser die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des ASB auch über den September 2018 hinaus für den Leitstellendienst bereitstellen wird.

8. welche der im unabhängigen Qualitätsbericht der Stelle zur Qualitätssicherung im Rettungsdienst in Baden-Württemberg erhobenen Daten zu einer schlechten Bewertung der Integrierten Leitstelle Rhein-Neckar geführt haben und welche Gründe es für das schlechte Abschneiden gibt;

Zu 8.:

Die Stelle zur trägerübergreifenden Qualitätssicherung im Rettungsdienst in Baden-Württemberg (SQR-BW) ermittelt Daten zur Arbeit in den Leitstellen. Diese Daten sollen die Zuständigen in den Rettungsdienstbereichen zur Qualitätsverbesserung nutzen. Ein Teil der Daten findet sich im jährlichen Qualitätsbericht der SQR-BW wieder. Die SQR-BW nimmt aber keine Einteilung im Sinne von „guter“ oder „schlechter Bewertung“ von Leitstellen vor. Dies gilt für die Gesamtzeit des Bearbeitungsprozesses in der ILS Rhein-Neckar vom Eingang eines Notrufs bis zur Alarmierung des Einsatzmittels ebenso wie für die einzelnen Teilschritte selbst.

Schlussfolgerungen bezüglich einer „schlechten Bewertung“ der ILS Rhein-Neckar sind dem Innenministerium nur aus der öffentlichen Diskussion bekannt. Dort wurden die Gesprächsannahmezeit und die Bearbeitungszeit der 95. Perzentile genannt. Diese Werte sind für die ILS Rhein-Neckar in 2017 bei der Gesprächsannahmezeit 52 Sekunden bei einem Landesdurchschnittswert der erfassten Leitstellen von 26 Sekunden und bei der Erstbearbeitungszeit von 6 Minuten und 12 Sekunden bei einem Landesdurchschnitt von 4 Minuten und 55 Sekunden.

Zur Gesamtbewertung seien nachfolgend die Median-Werte genannt. Für die Gesprächsannahmezeit der ILS Rhein-Neckar sind dies für das Jahr 2017 im Median 9 Sekunden bei einem Landesdurchschnitt von 6 Sekunden. Die Bearbeitungszeit betrug im Jahr 2017 im Median 2 Minuten und 37 Sekunden bei einem Landesdurchschnitt von 2 Minuten und 9 Sekunden.

Die Geschäftsstelle der ILS Rhein-Neckar führte dies auf Veränderungen in der Software des Einsatzleitsystems zurück. Diese Veränderungen seien notwendig gewesen, um die neuen geforderten Zeitstempel der SQR-BW liefern zu können. Seit dem dadurch notwendig gewordenen Update gäbe es teilweise Systemprobleme, die aktuell behoben werden.

9. welche Maßnahmen zur Verbesserung der Gesprächsannahmezeit (erstes Klingeln des Telefons bis zur Annahme des Notrufes) und der Erstbearbeitungszeit (Eingang des Notrufs bis zur Alarmierung des Fahrzeuges) unternommen wurden;

Zu 9.:

Verbesserungen im Prozess der Notrufbearbeitung in den Integrierten Leitstellen sind grundsätzlich nicht nur als Verbesserung der Einzelschritte sinnvoll umzusetzen, sondern sie bedürfen regelhaft auch der Betrachtung des Gesamtprozesses.

Die Verbesserung des Gesamtprozesses wird derzeit bei der ILS Rhein-Neckar angegangen. Die Träger der ILS Rhein-Neckar haben bereits im Jahr 2017 Maßnahmen für einen umfangreichen Qualitätsverbesserungsprozess eingeleitet. Dieser umfasst zum einen Verbesserungen bei der Leitstellentechnik und Leitstellensoftware und zum anderen die Personalausstattung, die Qualifikation sowie die Ablauforganisation. Ziel des Prozesses ist eine nachhaltige und kontinuierliche Verbesserung der Leistungsfähigkeit der ILS Rhein-Neckar.

Zur Verbesserung des Ablaufs beziehungsweise zur Zeitersparnis bei der Gesprächsannahme und der Bearbeitung werden zeitnah und priorisiert folgende Maßnahmen umgesetzt.

Die Geschäftsstelle der ILS Rhein-Neckar bemüht sich intensiv darum, die Bearbeitungszeit durch Veränderungen der Software zeitnah zu verkürzen.

Bei der Gesprächsannahmezeit soll darüber hinaus eine Einzelmaßnahme eine Zeiteinsparung ermöglichen. Hierzu werden die Arbeitsplätze mit einem Lichtzeichensystem ausgestattet, deren verschiedene Lichtzeichen den jeweiligen Status des besetzten Einsatzleitplatzes anzeigen und damit dem Schichtführer eine effektivere Koordination und Delegation von Aufgaben ermöglichen. Dieses System ist bereits beauftragt und die Umsetzung soll im Juni 2018 erfolgen.

10. welche Ergebnisse sich aus den vom Innenministerium erbetenen Stellungnahmen des DRK Landesverband Baden-Württemberg sowie des zuständigen Regierungspräsidiums konkret ergeben haben;

11. welche konkreten Maßnahmen die Landesregierung ergriffen hat, um die Bedingungen in der Integrierten Leitstelle Rhein-Neckar zu verbessern und die Qualität der Arbeit der Leitstelle sicherzustellen.

Zu 10. und 11.:

Das Innenministerium hat unmittelbar nach Bekanntwerden der Kündigung des ASB und der sich anschließenden Medienberichterstattung über den zuständigen DRK-Landesverband Baden-Württemberg beim zuständigen DRK-Kreisverband, bei welchem die ILS Geschäftsstelle angesiedelt ist, und beim Landkreis Rhein-Neckar eine Stellungnahme angefordert und auf den 25. April 2018 zu einer Besprechung eingeladen. Das Regierungspräsidium wurde als obere Rechtsaufsichtsbehörde im Rettungsdienst um Mitwirkung im Verfahren gebeten.

Das Innenministerium hat den Sachverhalt und die eingegangene Stellungnahme in der Besprechung am 25. April 2018 mit der Geschäftsführerin der ILS Rhein-Neckar, dem Vorsitzenden des Bereichsausschusses Rhein-Neckar, dem DRK-Landesverband Baden-Württemberg und unter Beteiligung des Regierungspräsidiums Karlsruhe und des Landratsamtes Rhein-Neckar erörtert. Besprochen wurden die Bereiche der Leitstellentechnik und -software, der Personalsituation einschließlich der Schichtausfälle, der Ablauforganisation und der Arbeitsatmosphäre. Thematisiert wurde auch der 2017 in der ILS Rhein-Neckar begonnene Optimierungsprozess, über den sich das Innenministerium bereits seit 2017 berichten lässt.

Die Gesprächsteilnehmer konnten in der Besprechung vermitteln, dass die Funktionalität und die Erreichbarkeit der ILS Rhein-Neckar zu keiner Zeit gefährdet waren und sind. Gleichwohl wurde von allen Seiten die Notwendigkeit weiterer intensiver Optimierungsmaßnahmen gesehen. Die Geschäftsstelle der ILS Rhein-Neckar hat dargestellt und zugesagt, dass zeitnah die notwendigen, weiteren Ver-

besserungen, unter anderem bei der Leitstellentechnik und -software, der Qualifikation der Disponentinnen und Disponenten sowie der Ablauforganisation, zu erwarten sind. Die Geschäftsstelle der ILS Rhein-Neckar hat erläutert, dass seit Herbst 2017 die internen Abläufe und das Zusammenwirken zwischen den Disponentinnen und Disponenten untersucht und in einem bereits eingeleiteten kontinuierlichen Verbesserungsprozess angepasst und verändert werden.

Die Stellungnahme der Geschäftsstelle der ILS Rhein-Neckar ist entsprechend den in der Besprechung erörterten Sachverhalten und noch abzuklärenden Daten am 28. Mai 2018 ergänzt und dem Innenministerium sowie dem Regierungspräsidium Karlsruhe übermittelt worden.

Das Regierungspräsidium Karlsruhe wird als Rechtsaufsichtsbehörde den angestoßenen Qualitätsverbesserungsprozess begleiten. Hinsichtlich der notwendigen Personalkompensation (siehe Antwort zur Frage 7) wird die Geschäftsstelle der ILS Rhein-Neckar dem Regierungspräsidium Karlsruhe zum 1. August 2018 berichten.

In Vertretung

Klenk

Staatssekretär