

Ausgangssituation:

5 Regionale Leitstellen wurden zur Integrierten Rettungsleitstelle in Hoyerswerda zusammengefasst. Damit änderte sich die Arbeit der Leitstellendisponenten völlig:

- Der Verantwortungsbereich vergrößerte sich auf die Fläche der beiden Landkreise Bautzen und Görlitz mit 4.5 Tausend km² und 567 Tausend Einwohnern
→ ca. 4 – 11 Mal mehr Notrufe / Anforderungen pro Stunde als in den bisherigen Leitstellen, die Leitstellendisponenten kennen die Gebiete nicht mehr persönlich
- größere Schichtteams mit neuen, unterschiedlich qualifizierten Kollegen
- eine stärkere Arbeitsteilung mit Jobrotation zwischen Notrufbearbeitung (Feuerwehr und Rettungsdienst), Krankentransport, Kassenärztlichem Bereitschaftsdienst u.a.
- Modernste Technik: Informationsdarstellung verdichtet und freier konfigurierbar
→ verlangt andere Arbeitsweise; Transparenz von Entscheidungen
- neue Arbeitsbedingungen: fensterlose, klimatisierte Räume
- veränderte Arbeitszeiten: wegen der verlängerten Arbeitswege entschieden sich 80% der MitarbeiterInnen für 12-Stunden-Schichten (4 Dienst- + 4 Freischichten).



Ziele:

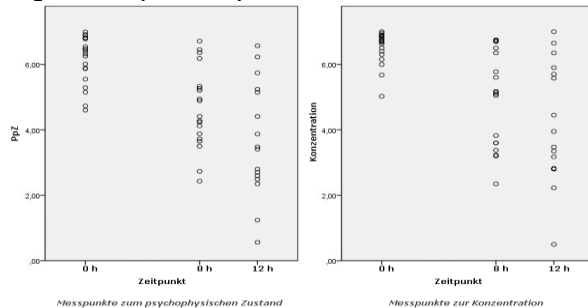
- mögliche Gesundheitsgefährdungen und Mängel in der Arbeitsgestaltung zu erkennen und zu bewerten
- entsprechende Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsgestaltung abzuleiten sowie zur Personal- und Teamentwicklung
- Die MitarbeiterInnen erleben dabei, dass sie in einer Phase großer Veränderungen durch ihre Leitung unterstützt werden.

Arbeitsanalyse

WAS wurde WIE beobachtet bzw. erfragt?

- die Anforderungen / Bedingungen der Arbeit der Leitstellendisponenten - mittels Beobachtungsinterviews über 2 Tag- und eine Nachtschicht mit 9 der anwesenden Disponenten und Schichtführer
- der psychophysische Zustand, die emotionale Lage, Konzentration und Motivation von 15 KollegInnen jeweils zu Schichtbeginn sowie nach 8 und 12 Stunden – mittels Schätzskaala zur Erfassung erlebter Beanspruchungsfolgen (Plath & Richter)

Ergebnisse (Auswahl):



1. Die Werte von 13% der Befragten lagen unterhalb des Grenzwertes
→ die Arbeit ist nicht 12 Stunden lang gefahrungsfrei ausführbar.
 2. Pausen sind wenig erholsam: unregelmäßig, unvorhersehbar und größtenteils einsam.
- Es besteht Handlungsbedarf, um eine ausreichende Aktivierung über die gesamte Schichtzeit zu erreichen.

Arbeitsgestaltung

Lösungen „erster Ordnung“:

- vorhersehbare Dienstplangestaltung, um Erholung zu fördern
- Ermöglichung gemeinsamer Pausen durch Qualifizierung von Feuerwehr-MA zu Disponenten → diese können Disponenten in ihrer Bereitschaft vertreten
- Die 4 Dienstgruppen reichen Vorschläge zur Wandgestaltung ein → entscheiden sich für Graffiti der regionalen Landschaften

→ 2017: Noch einmal komplett umdenken!

- Einführung **24-Stunden-Schicht** mit 8 Stunden Leitstelle, 8 Stunden Rettung oder Feuerwehr in Bereitschaft und 8 Stunden Ruhephase - für die vollständig ausgebildeten Disponenten.

Angestrebte Effekte

- Die Dispositionstätigkeit wird auf 8 Stunden täglich begrenzt.
- Die Leitstellendisponenten stehen bei Unwetter- und Großschadenslagen sofort zur Verfügung.
- Sie erhalten aktuelle praktische Erfahrung in Rettungs- und Feuerwehreinsätzen.
- Nach einer 24-Stunden-Schicht haben die MitarbeiterInnen 2 Tage Freischicht - ohne Fahrtweg.