

Phase 1 – April bis Juni 2011

**Umsetzung TirRDG 2009 – Vertrag
„Rettungsdienst Tirol“ vom 14. Juli 2010**

VERSION 1.0

Leitstelle Tirol GmbH
Hunoldstraße 17a
6020 Innsbruck

Arbeitsgemeinschaft (ARGE) Rettungsdienst Tirol
Steinbockallee 13
6063 Rum

Dieses Dokument wird mit identem Inhalt auf Briefpapier der ARGE Rettungsdienst Tirol und auf Briefpapier der Leitstelle Tirol GmbH veröffentlicht.

Inhalt

| | |
|---|----|
| Gemeinsames Ziel..... | 4 |
| Grundlage | 4 |
| Gemeinsamer Umgestaltungsprozess..... | 5 |
| 3 – Phasen Konzept | 5 |
| ARGE Rettungsdienst Tirol (Rotes Kreuz) | 6 |
| Ausgangslage..... | 6 |
| Organisation NEU (Übergangsregelung) | 6 |
| Leitstelle..... | 7 |
| Ausgangslage..... | 7 |
| Organisation NEU Leitstelle Tirol..... | 7 |
| Team Notruf Center | 7 |
| Team Krankentransport | 7 |
| Team Notfallrettung | 7 |
| Team Feuerwehr – Technische Rettung..... | 8 |
| Teamorientiertes Arbeiten in den Fachbereichsgruppen | 8 |
| Personelle Organisation..... | 8 |
| Teamleiter | 8 |
| Einteilung Führungsfunktionen | 8 |
| Änderungen ab 01. April 2011 | 9 |
| Fahrzeug Qualifikation | 9 |
| Digitalfunk | 9 |
| Neue Funkgruppen | 9 |
| Gruppenwechsel..... | 9 |
| Disposition..... | 10 |
| Besonderheiten Krankentransport..... | 10 |
| Kontaktperson | 10 |
| Jour Fix..... | 11 |
| Erforderliche Anpassungen und Verbesserungen, Information | 11 |

Gemeinsames Ziel

Ziel der ARGE Rettungsdienst Tirol und der Leitstelle Tirol ist es, in erster Linie organisatorische Veränderungen der nächsten Zeit durch vertrauensvolle Zusammenarbeit zu bewältigen und Erfahrungen zu gewinnen. Die in diesem Dokument vorgestellten Veränderungen mit 1. April 2011 dienen dazu, die Voraussetzungen zu schaffen und Erfahrungen zu gewinnen.

Grundlage

Grundlage für die künftige Gestaltung des öffentlichen Rettungsdienstes und die Zusammenarbeit zwischen diesem und der Leitstelle Tirol GmbH sind das Tiroler Rettungsdienstgesetz 2009 und der Vertrag „Rettungsdienst Tirol“ Vertrag gem. § 3 Abs. 3 Tiroler Rettungsdienstgesetz 2009 abgeschlossen zwischen Land Tirol und der Bietergemeinschaft „Rettungsdienst Tirol“ vom 14. Juli 2010.

TirRDG 2009 (Auszug) § 3 Aufgaben des öffentlichen Rettungsdienstes

(1) Der öffentliche Rettungsdienst hat die bedarfsgerechte sowie sparsame, wirtschaftliche und zweckmäßige Erbringung folgender Leistungen im Landesgebiet sicherzustellen:

a) Leistungen der Notfallrettung, die in Abhängigkeit von den medizinischen Erfordernissen mittels Rettungsfahrzeugen oder Hubschraubern mit Notarzt oder ohne Notarzt zu erbringen sind, und

b) Leistungen des qualifizierten Krankentransportes, die mittels Rettungsfahrzeugen oder Hubschraubern zu erbringen sind.

(2) Das Land Tirol hat als Träger von Privatrechten

a) die Besorgung der Aufgaben nach Abs. 1 sicherzustellen und

b) eine zentrale Landesleitstelle (§ 5) zur Entgegennahme von Meldungen und zur Disponierung, Alarmierung und Unterstützung aller Einsätze im Rahmen des öffentlichen Rettungsdienstes sowie der Bergrettung, der Höhlenrettung und der Wasserrettung einzurichten.

(3) Das Land Tirol kann die Besorgung von Aufgaben nach Abs. 1 durch schriftlichen Vertrag ganz oder teilweise Rettungsorganisationen, anderen geeigneten Einrichtungen oder Unternehmen übertragen, die über die entsprechende Eignung zur Besorgung der betreffenden Aufgaben des öffentlichen Rettungsdienstes sowie über die dafür erforderliche technische Leistungsfähigkeit und wirtschaftliche Zuverlässigkeit verfügen.

Im Sommer 2010 wurde durch die Vergabe des Rettungs- und Krankentransportdienstes an die Bietergemeinschaft Rettungsdienst Tirol und die Unterzeichnung des Vertrags „Rettungsdienst Tirol“ vom 14. Juli 2010 eine wesentliche Neustrukturierung des gesamten Rettungswesens in Tirol gestartet.

In diesem Zusammenhang wird der Zuständigkeitsbereich für die Notrufannahme und die Disposition von Rettungsdienst und Krankentransport der Leitstelle Tirol GmbH auf ganz Tirol ausgedehnt. Sechs Bezirke (Reutte, Imst, Landeck, Schwaz, Kitzbühel und Lienz) kommen neu hinzu. Damit verbunden ist nahezu die Verdoppelung der durch die Leitstelle Tirol GmbH betreuten Einwohnerzahl. Die durch die Leitstelle Tirol GmbH zu bewältigenden Einsatzzahlen werden entsprechend vorsichtiger Schätzungen von derzeit rund 220.000 Events auf über 300.000 Events pro Jahr ansteigen.

Auf Basis der oben genannten Regelungen findet seit September 2010 zwischen der ARGE und dem Auftraggeber Land Tirol ein reger Abstimmungsprozess in zahlreichen Arbeitsgruppen statt. Mehrere Unterarbeitsgruppen befassen sich intensiv und konstruktiv mit der Zusammenarbeit zwischen ARGE Rettungsdienst Tirol und der Leitstelle Tirol GmbH. Das in diesen Arbeitsgruppen erzielte Ergebnis für die Phase 1 der Umsetzung wird in diesem Dokument dargestellt.

Gemeinsamer Umgestaltungsprozess

AG... Arbeitsgruppe; UAG...Unterarbeitsgruppe

AG Zusammenarbeit mit der Leitstelle Tirol

1. Besprechung 17.11.2010
2. Besprechung 06.12.2010

UAG Anbindungskriterien

1. Besprechung 01.09.2010
2. Besprechung 29.09.2010
3. Besprechung 27.10.2010
4. Besprechung 03.11.2010
5. Besprechung 10.11.2010
6. Besprechung 26.01.2011
7. Besprechung 09.02.2011
8. Besprechung 08.03.2011
9. Besprechung 16.03.2011

UAG IT Belange

1. Besprechung 17.08.2010
2. Besprechung 08.09.2010
3. Besprechung 13.10.2010
4. Besprechung 17.11.2010

UAG WAS

1. Besprechung 17.11.2010
2. Besprechung 24.01.2011

UAG Funk Belange

1. Besprechung 13.10.2010
2. Besprechung 17.11.2010

3 – Phasen Konzept

Phase 1 – April bis Juni 2011: Testphase (Pilotphase)

Phase 2 – Juli bis September 2011: Leistungsübernahme

Phase 3 – ab Oktober 2011: Anbindung Notrufbereiche

ARGE Rettungsdienst Tirol (Rotes Kreuz)

Ausgangslage

Seit 14. Juli 2010 ist die ARGE Rettungsdienst Tirol mit der Vorbereitung der Umsetzung des Vertrages "Rettungsdienst Tirol" abgeschlossen zwischen dem Land Tirol und der Bietergemeinschaft "Rettungsdienst Tirol" vom 14. Juli 2010 beauftragt.

Mit den bereits an die Leitstelle Tirol angebotenen Rot Kreuz Bezirksstellen Innsbruck Stadt, Innsbruck Land, Kufstein, Telfs, Hall und Wattens wurde vereinbart, einen intensiver Testbetrieb der neuen organisatorischen Abläufe durchzuführen.

Organisatorische Änderungen

Die wesentlichste Änderung gegenüber der bisherigen Einsatzorganisation des Roten Kreuzes, besteht darin, dass sich die ARGE und die beteiligten Rot Kreuz Bezirksstellen, darauf geeinigt haben, dass ab 1. April 2011 die Disposition durch die Leitstelle Tirol ohne Berücksichtigung der bisherigen Bezirksstellengrenzen erfolgen soll. Durch die gesamtheitliche Disposition, wird der vorhandene gemeinsame Fahrzeugpool besser ausgelastet und die Spitzenabdeckung deutlich verbessert.

In den Dienstplänen der Ortsstellen, werden ab 1. April 2011 Fahrzeuge bzw. Dienstschichten dem Rettungsdienst oder dem Krankentransport zugeordnet. Entsprechend dieser Zuordnung erfolgt die getrennte Disposition durch die Leitstelle Tirol. Zwischen ARGE und Leitstelle Tirol wurde vereinbart, diese Trennung im Sinne des erforderlichen Erfahrungsgewinnes sehr flexibel zu gestalten, was einer Trennung "light" gleichkommt.

Bezüglich dieser Trennung "light" besteht die Übereinkunft, dass diese im Rahmen des Testbetriebes den unmittelbaren Erfordernissen entsprechend laufend durch die Leitstelle angepasst wird.

Die Gesamtvorhaltung (RTW, KTW, MZF...) der Rot Kreuz Bezirksstellen wird durch diese Trennung "light" gegenüber dem IST-Zustand nicht verändert.

Von Seiten der ARGE wird mit 1. April 2011 die vertraglich vereinbarte (Teil IV Leistungsbeschreibung\Anlage D Pkt. 1.1.1) fachlich kompetente Kontaktperson zur Leitstelle Tirol namhaft gemacht. Diese nimmt umgehend die intensive Zusammenarbeit mit der Leitstelle Tirol auf und stellt das zentrale Verbindungsglied zwischen den zwei Organisationen in operativen Fragen dar.

Ab Anfang April 2011 wird für alle Fahrzeuge, ein dem Fahrzeug zugeordnetes Mobiltelefon von der ARGE Rettungsdienst Tirol zur Verfügung gestellt. Damit ist eine unkomplizierte Anmeldung von Transportterminen bei der Leitstelle Tirol möglich.

Leitstelle

Ausgangslage

Im Rahmen des Umzuges der Leitstelle Tirol von der Leitstelle in der Eduard Bodem Gasse an den neuen Standort in der Hunoldstraße wurde die Arbeitsprozesse und die Einteilung der Mitarbeiter 1:1 übernommen und weitergeführt. Neue Aufgaben wie die Tunnelüberwachung sind hinzugekommen. Insgesamt haben der Aufgabenumfang und das Arbeitsvolumen kontinuierlich zugenommen.

Um den mit der Umsetzung des Vertrages vom 14. Juli 2010 veränderten Rahmenbedingungen gerecht zu werden und das neue Mengengerüst zu bewältigen sind Arbeitsprozesse und Personaleinteilung der Leitstelle Tirol anzupassen und die Zusammenarbeit mit der ARGE Rettungsdienst Tirol grundlegend neu zu gestalten.

Für die Leitstelle Tirol bedeutet dies, dass mit der historisch gewachsenen, aus geographischen und funktechnischen Zwängen entstandenen Arbeitsweise das neue Aufgabenspektrum nicht mehr bewältigt werden kann, es ist daher eine Veränderung zu fachspezifischer Arbeitsverteilung und teamorientierter Arbeitsweise erforderlich.

Mit 1. April 2011 wird daher in der Leitstelle Tirol eine neue interne Struktur umgesetzt.

Organisation NEU Leitstelle Tirol

Das gesamte Aufgabenspektrum wird in vier Teams (Fachbereiche) unterteilt:

Team Notruf Center

Durch das Notruf Center wird die gesamte Telefonie, insbesondere die Entgegennahme der Notrufnummern 144, 122, 140 und der Krankentransportnummer abgewickelt. (24 Stunden Betrieb).

Team Krankentransport

Der Fachbereich planbarer Krankentransport umfaßt die Planung und höchst effiziente Abwicklung der Krankentransportfahrten in ganz Tirol. (Tagesbetrieb)

Team Notfallrettung

Der Fachbereich Notfallrettung umfaßt die Disposition des Rettungsdienstes einschließlich der bodengebundenen und fliegenden Notarztsysteme, der Bergrettung und des dringlichen Krankentransport. (24 Stunden Betrieb)

Team Feuerwehr – Technische Rettung

Der Fachbereich Feuerwehr umfaßt die Alarmierung, Disposition und Einsatzunterstützung aller Feuerwehren, der Wasserrettung, der Höhlenrettung und die Tunnelüberwachung. (24 Stunden Betrieb)

Teamorientiertes Arbeiten in den Fachbereichsgruppen

Zur Hebung der Qualität und Performance und Steigerung der Motivation wird innerhalb der Fachbereichsgruppen großer Wert auf teamorientiertes Arbeiten gelegt. Dispatch Ressource Management und eine offene Fehlerkultur sind wesentliche Bestandteile und Ausdruck einer neuen Arbeitskultur.

Neue MitarbeiterInnen können innerhalb der Fachbereichsgruppen wesentlich besser und intensiver betreut und auf ihre Aufgaben vorbereitet werden.

Personelle Organisation

Teamleiter

Personell ist jeder Fachbereich mit einem verantwortlichen Teamleiter, einem Stellvertreter und der dem Bedarf entsprechenden Anzahl an Disponenten ausgestattet.

Einteilung Führungsfunktionen

Die Teamleiter, deren Stellvertreter und Mitarbeiter aus den Stabsstellen stellen einen 24 Stunden Supervisor Dienst sicher. Im Rahmen des Dienstplanes werden diese Führungskräfte so eingeteilt, daß in der Haupteinsatzzeit nach Möglichkeit einer der beiden Gruppenleiter anwesend ist. In den Tagesrandzeiten und in der Nacht gibt es ein Team, die sich aus Mitarbeitern aller Fachbereiche zusammensetzt und einen eingeteilten Supervisor als verantwortliche Führungskraft hat.

Änderungen ab 01. April 2011

Mit 1. April 2011 werden im Rahmen der vereinbarten Testphase organisatorische Änderungen wirksam, welche die bereits bisher durch die Leitstelle Tirol disponierten Rot Kreuz Bezirksstellen Innsbruck Stadt, Innsbruck Land, Telfs, Hall, Wattens und Kufstein betreffen.

Fahrzeug Qualifikation

Ab 1. April 2011 werden die im Dienst befindlichen Fahrzeuge der Rot Kreuz Bezirksstellen im Dienstplan als RTW oder KTW ausgewiesen und dementsprechend durch die Leitstelle Tirol disponiert.

Digitalfunk

Sämtliche Digitalfunkgeräte der betroffenen Rot Kreuz Bezirksstellen sind bis zum 1. April 2011 neu und einheitlich programmiert.

Neue Funkgruppen

Wesentlich ist die Umstellung des Funkverkehrs mit der Leitstelle Tirol auf die neu definierten RD – Gruppen. Insgesamt sind 30 Gruppen mit der Bezeichnung RD01 bis RD30 vorgesehen.

Die Gruppen RD-Tirol-01 bis RD-Tirol-09 werden für den Bereich Notfallrettung verwendet.

Die Gruppen RD-Tirol-10 bis RD-Tirol-15 sind für den Bereich Krankentransport vorgesehen.

Als **RTW & NEF** im Dienstplan ausgewiesene Einsatzfahrzeuge stellen mit Dienstbeginn ihr Funkgerät auf die Gruppe **RD-Tirol-01** ein und übermitteln den Status 2 – Einsatzbereit Wache - an die Leitstelle Tirol. Der Aufbau einer Sprechverbindung ist nicht vorgesehen.

Alle anderen im Dienstplan ausgewiesenen Einsatzfahrzeuge (**KTW, MZF**, usw.) stellen mit Dienstbeginn ihr Funkgerät auf die Gruppe **RD-Tirol-10** ein und übermitteln den Status 2 – Einsatzbereit Wache - an die Leitstelle Tirol. Der Aufbau einer Sprechverbindung ist nicht vorgesehen.

Zur Sicherstellung einer reibungslosen Funktion der Digitalfunkgeräte, werden diese bei Dienstwechsel immer kurz aus und wieder eingeschaltet.

Gruppenwechsel

Abhängig vom tageszeitlichen Dispositionsaufkommen wird die Leitstelle Tirol die Dispositionsbereiche ausgehend von der Hauptgruppe sehr flexibel in weitere Bereiche splitten und auch wieder zurückführen. In diesen Fällen erhält eine bestimmte Anzahl von Fahrzeugen den Auftrag von einer Funkgruppe auf eine andere Funkgruppe zu wechseln (z.B. die KT Dispo wird auf zwei Bereiche aufgeteilt, ein Teil der Fahrzeuge wechselt auf die Gruppe RD-Tirol-11 usw.). Ein Funkgruppenwechsel erfolgt nur auf Anweisung der Leitstelle Tirol.

Disposition

Die Disposition erfolgt durch die Leitstelle Tirol getrennt nach Krankentransport und Notfallrettung. Es wird dabei vom Disponenten auf die jeweils im Dienstplan für den jeweiligen Bereich ausgewiesenen Fahrzeuge zurückgegriffen.

Im Sinne der vereinbarten "Light" Regelung im Pilotzeitraum, werden Fahrzeuge bei Notwendigkeit auch im jeweils anderen Bereich eingesetzt, um zum Beispiel bei hoher Dringlichkeit Fahrzeuge im Sinne eines "First Responder" einzusetzen, oder unnötig lange Wartezeiten im Krankentransport zu vermeiden.

Einsatztaktisch werden nach Möglichkeit als KTW ausgewiesene Fahrzeuge nicht für RD Einsätze herangezogen.

Im Sinne eines "First Responder" kann ein KTW jedoch jederzeit bei Vorliegen einer ECHO Dringlichkeitsstufe oder bei bestimmten DELTA Einsatzcodes eingesetzt werden.

Diese Vorgangsweise wird von Seiten der ARGE und der Leitstelle Tirol als korrekt und vernünftig angesehen und von allen Beteiligten mitgetragen. Eine diesbezügliche Abstimmung ist auch mit dem ÄLRD erfolgt.

Besonderheiten Krankentransport

Gemeinsames Ziel der ARGE Rettungsdienst Tirol und der Leitstelle Tirol ist die möglichst frühzeitige Anmeldung von Krankentransportfahrten zu erreichen und damit die Planbarkeit zu verbessern. Dazu ist die intensive Unterstützung durch das Personal im Fahrdienst erforderlich. Durch den persönlichen Kontakt des Fahrdienstpersonals zum Patienten und ggf. zum Melder können Transporttermine frühzeitig erfasst werden. Weiters ist die Aufklärung der Patienten hinsichtlich einer möglichst frühzeitigen Anmeldung von Krankentransporten eine wesentliche Aufgabe. Erleichtert wird dies durch das von der ARGE Rettungsdienst Tirol für jedes Fahrzeug zur Verfügung gestellte Mobiltelefon. Krankentransportanmeldungen sind ausschließlich über die Nummer 14844 an die Leitstelle Tirol zu übermitteln.

Ab 1. April 2011 wird durch das Team Krankentransport der Leitstelle Tirol in Zusammenarbeit mit der Kontaktperson der ARGE der Krankentransport geplant. Oberstes Ziel ist es, Leerkilometer zu reduzieren, und Fahrzeuge im Sinne von Mehrfachtransporten optimal auszulasten, um die vertraglich festgelegten Qualitätsziele zu erreichen.

Kontaktperson

Von Seiten der ARGE wird mit 1. April 2011 die vertraglich vereinbarte (Teil IV Leistungsbeschreibung Anlage D Pkt. 1.1.1) fachlich kompetente Kontaktperson zur Leitstelle Tirol namhaft gemacht. Diese nimmt umgehend die intensive Zusammenarbeit mit der Leitstelle Tirol auf und stellt das zentrale Verbindungsglied zwischen den zwei Organisationen in operativen Fragen dar.

Jour Fix

Ergänzend zur Kontaktperson wird ab 1. April 2011 ein wöchentlicher Jour Fix zwischen den Vertretern der ARGE und der Leitstelle Tirol vereinbart. Ziel ist es, tagesaktuelle Probleme zeitnah zu besprechen und erforderliche Änderungen zu vereinbaren.

Erforderliche Anpassungen und Verbesserungen, Information

Die mit 1. April 2011 eintretenden Veränderungen stellen einen ersten Schritt dar. Allen Beteiligten ist bewusst, dass es sich um eine "Pilotphase" handelt und damit notwendige Anpassungen und Verbesserungen verbunden sein werden. In Absprache zwischen ARGE und Leitstelle Tirol kann erforderlichen Falls sehr rasch reagiert werden.

Zwischen ARGE Rettungsdienst Tirol und Leitstelle Tirol ist vereinbart, dieses Dokument jeweils auf dem eigenen Briefpapier mit identem Inhalt zu veröffentlichen. Änderungen auf Grund von Erkenntnissen werden ebenfalls gemeinsam abgestimmt auf gleichem Weg bekanntgegeben.