

Inhalt

	Vorwort der Herausgeber	21
	Abkürzungen	22
1	Die Leitstelle der Gegenwart – eine Bestandsanalyse	31
2	Leitstellenformen	37
2.1	Integrierte Regionalleitstelle	39
2.2	Kooperative Regionalleitstelle	43
2.3	Vernetzte Leitstellen – Leitstellenverbund am Beispiel des Landes Brandenburg	45
2.3.1	Harmonisierungsprozess	45
2.3.2	Planung- und Umsetzungsphase	47
2.3.3	Mehrwert Vernetzungsfunktion	52
2.3.4	Informationsraum BOS	52
2.3.5	Fazit	53
2.4	Leitstellen der Polizei	54
2.4.1	Zentraler Notrufeingang	55
2.4.2	Einsatzmanagement	56
2.4.3	Besondere Aufbauorganisation (BAO)	61
2.4.4	Personaleinsatz	62
2.4.5	Aus- und Fortbildung	63
2.4.6	Qualitätsmanagement	63
2.4.7	Blick nach vorn	64
2.4.8	Zusammenfassung	64
2.5	Leitstelle zur Koordination von Sekundärtransporten	65
2.5.1	Zwei Fallbeispiele	65
2.5.2	Problemanalyse	66
2.5.3	Lösungsansatz	67
2.6	Rettungsleitstelle See / Maritime Rescue Co-ordination Centre (MRCC) Bremen – Gefahrenabwehr auf See in Deutschland	69
2.6.1	Rechtlicher Rahmen	69
2.6.2	Aufgaben der Rettungsleitstelle See	69

2.6.3	Verfahren und Standards für die Funktion MRCC Bremen	71
2.6.4	Kommunikationsinfrastruktur	71
2.6.5	Zusammenarbeit mit weiteren Organisationen	72
2.7	Leitstelle der Werksicherheit „Mercedes-Benz-Werk Rastatt“	73
2.8	Der Kassenärztliche Bereitschaftsdienst am Beispiel des Landes Schleswig-Holstein	76
2.8.1	Anlaufpraxen – zentrale Anlaufstellen im Land	76
2.8.2	Der fahrende Dienst für den Hausbesuch	77
2.8.3	Die Leitstelle – das zentrale Bindeglied	78
2.8.4	Technische Unterstützung bei der Arbeit	78
2.9	Der ärztliche (Telefon-)Beratungsdienst der 116 117 in Schleswig-Holstein	79
2.9.1	Welche Aufgaben haben ärztliche Telefonberater der 116 117?	80
2.9.2	Wie erfolgt die technische Einbindung des Arztes?	81

3 Arbeitsplatz Leitstelle **83**

3.1	Richtlinien und Normen	85
3.1.1	Normen zur ergonomischen Gestaltung von Leitzentralen	87
3.1.2	Besondere Regelungen für BOS-Leitstellen	88
3.2	Neuplanung von Leitstellen / Ausschreibungsverfahren	90
3.2.1	Stromversorgung / elektrische Regelversorgung	92
3.2.2	Telefon- und Notrufanschlüsse	93
3.2.3	Kühlung / Klimatisierung	93
3.2.4	Schutz gegen mechanische Angriffe	93
3.2.5	Planung der Leitstellentechnik	94
3.2.6	Ausschreibungsverfahren	96
3.3	Ergonomie in Leitstellen	97
3.3.1	Mensch-Maschinen-Schnittstelle	97
3.3.2	Aufbau des Leitstellenarbeitsplatzes	98
3.3.3	Umgebungsbezogene Raumanforderungen	102
3.3.4	Technikintegration	104
3.3.5	Farbkonzepte und Materialwahl in der Leitstelle	106
3.4	Stressbelastung, Stressoren, Stressreduktion	107
3.4.1	Stress in der Steinzeit und heute	107
3.4.2	Stressreaktionen und Stressoren	112
3.4.3	Anti-Stress-Strategien	114

3.5	Arbeitsplatz Leitstelle – spezielle Anforderungen	118
3.5.1	Macht und Kooperation in der Rettungsleitstelle	118
3.5.2	Leitstelle als Hellseher? Die „ex ante“- / „ex post“-Problematik	120
4	Personal in Integrierten Leitstellen	123
<hr/>		
4.1	Grundsätzliche Anforderungen an Disponentinnen und Disponenten in Leitstellen	125
4.2	Grundsätzliche Anforderungen an Führungskräfte in Leitstellen	128
4.3	Auswahlverfahren bei Personaleinstellungen	132
4.3.1	Akteure	132
4.3.2	Beispiel für die Gestaltung eines Auswahlprozesses	133
4.3.3	Fazit	137
4.4	Musterstellenbeschreibung „Leitstellendisponent/in“	138
4.5	Musterstellenbeschreibung „Schichtführer/in“	141
4.6	Musterstellenbeschreibung „Schichtleiter/in“	144
4.7	Musterstellenbeschreibung „stellvertretende/r Leitstellenleiter/in“	147
4.8	Musterstellenbeschreibung „Leitstellenleiter/in“	150
4.9	Musterstellenbeschreibung „Systemadministrator/in“	154
4.10	Personalentwicklung in der Leitstelle	156
4.10.1	Herausforderungen der Personalentwicklung	156
4.10.2	Mitarbeitende in der Leitstelle	157
4.10.3	Personalentwicklung heute	157
4.10.4	Personalentwicklung in der Praxis	158
4.10.5	Einsatz von Personalentwicklung in Leitstellen	160
4.10.6	Fazit	161
4.11	Rolle und Aufgaben der Ärztlichen Leitung Rettungsdienst in der Leitstelle	161

5	Qualitätsmanagement	169
<hr/>		
5.1	Anforderungen an ein QM-System in Leitstellen	171
5.1.1	DIN EN ISO 9001	172
5.1.2	DIN EN 15224	174
5.1.3	Qualität	175
5.1.4	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess	176
5.2	Aufbau eines QM-Handbuches für die Leitstelle	177
5.2.1	Veränderungen durch die Revision der DIN 9001	177
5.2.2	Dokumentationsanforderungen	179
5.2.3	Fazit	182
5.3	Qualitätsmanagementbeauftragte/r in der Leitstelle	183
5.3.1	Anforderungsprofil	183
5.3.2	Tätigkeitsbeschreibung	183
5.4	Software zur Steuerung von QM-Prozessen in der Leitstelle	185
5.4.1	Auswahl einer geeigneten Softwarelösung	185
5.4.2	Softwarelösung	188
5.5	Musterprozessbeschreibungen für die Leitstelle	190
5.6	Kennzahlen in Leitstellen	193
5.6.1	Grundüberlegungen beim Aufbau eines Kennzahlensystems: Welche Kennzahlen werden verwendet?	193
5.6.2	Beispiele für zeitbasierte und einsatztaktische Kennzahlen zur externen Qualitätssicherung	194
5.6.3	Kennzahlensysteme: die Balanced Scorecard in Leitstellen	197
5.6.4	Fazit	199
6	Kernprozess Notrufabfrage	203
<hr/>		
6.1	Notruf – der erste Kontakt zur Einsatzstelle: Wie funktioniert „Handeln am Telefon“?	205
6.1.1	Planungsphase	208
6.1.2	Durchführungsphase	210
6.1.3	Bewertungsphase	211
6.2	Standardisierte Notrufabfrage	212
6.2.1	Qualität in der Notrufabfrage – Teil 1	212
6.2.2	Qualität in der Notrufabfrage – Teil 2	217

6.3	Leitlinien oder Protokolle zur Notrufabfrage	219
6.3.1	Leitlinien	220
6.3.2	Protokolle	220
6.3.3	Leitlinien vs. Protokolle – Pro und Kontra	221
6.4	Standardisierte Notrufabfrage am Beispiel NOAS	224
6.5	Standardisierte Notrufabfrage am Beispiel AMPDS™	232
6.5.1	Advanced Medical Priority Dispatch System (AMPDS™)	234
6.5.2	Ablauf der Notrufabfrage mit AMPDS™	234
6.5.3	Dokumentation, Qualitätssicherung und Systementwicklung durch Abfragesysteme	234
6.5.4	Sind standardisierte Abfragesysteme nötig?	236
6.6	Standardisierte Notrufabfrage am Beispiel der Leitstelle Nord	237
6.7	Strukturierte Notrufabfrage am Beispiel AUDIS 2.0	241
6.7.1	Warum ist jeder Fragenkatalog anders?	241
6.7.2	Anpassbarkeit neu gedacht	241
6.7.3	Ein einfacher Fragenkatalog mit AUDIS	242
6.7.4	AUDIS aus Sicht der Disponierenden	243
6.7.5	Forschung	244
6.7.6	Fazit	246
6.8	Strukturierte Notrufabfrage am Beispiel ISE	247
6.8.1	Die SNA	247
6.8.2	Ermittlung Meldebild	248
6.8.3	Hilfestellung und Verhaltenshinweise	250
6.8.4	Qualitätsmanagement und Dokumentation	251
6.8.5	Schulung und Systemkompatibilität	252
6.9	Standardisierte Notrufabfrage am Beispiel DIASweb	252
6.10	Erste-Hilfe-Hinweise durch Disponierende	258
6.11	Telefonreanimation – eine Kernaufgabe für Leitstellendisponenten	278
6.11.1	Stellenwert der Telefonreanimation	278
6.11.2	Rechtliche Aspekte	281
6.11.3	Praktische Durchführung	281
6.11.4	Grenzen bei der Umsetzung der T-CPR	284
6.11.5	Fazit	286

6.12	Telemedizin in der Leitstelle	286
6.12.1	Telemedizin, Notruf und Notfallrettung	286
6.12.2	Potenzial und Nutzen von Telemedizin	288
6.12.3	Die nächsten großen Schritte: Videokommunikation und automatisierter Notruf?	289
6.12.4	Telemedizin, Integrierte Leitstelle und Neuordnung der Notfallversorgung	290
6.13	Triage unkritischer Patienten im Rahmen der Notrufabfrage	293
6.13.1	Leitstellen als Dienstleister für „fast alles“	293
6.13.2	Die Leitstelle als medizinisches Beratungszentrum	294
6.13.3	Die Leitstelle als Clearingzentrum für gesundheitliche und soziale Akutfälle	294
6.13.4	Leitstelle 2030+	298
7	Kommunikative Prozesse	305
<hr/>		
7.1	Kommunikation und Rhetorik für Leitstellendisponenten – eine Übersicht	307
7.2	Konflikte und Konfliktvermeidung	314
7.2.1	Was ist ein Konflikt?	314
7.2.2	Typische Konfliktursachen und Konfliktsituationen	317
7.2.3	Strategien zur Konfliktvermeidung	318
7.3	Gesprächsführung in besonderen Situationen	320
7.3.1	Menschen in emotionalen Notlagen	320
7.3.2	Telefonisch eingeleitete Krisenintervention	321
7.3.3	Modell der „anruferzentrierten Gesprächsführung“	322
7.3.4	Training des Gesprächsmodells	324
7.3.5	Checkliste „Anruferzentrierte Gesprächsführung“	325
7.4	Kommunikation mit fremdsprachigen Anrufern	325
7.5	Pressearbeit	331
7.6	Social Media in der Leitstelle	335
7.6.1	Professioneller Auftritt	336
7.6.2	Social Media im Einsatzgeschehen	337
7.7	Fachverband Leitstellen e. V.	341

8 Aus- und Fortbildung **345**

8.1	Gesetzliche Forderung	347
8.2	Handlungsorientierung in der Disponentenausbildung	354
8.2.1	Planungsfaktoren für den Unterricht	355
8.2.2	Handlungsorientierung des Unterrichts	356
8.2.3	Fallbeispiel: Diskoschlägerei	358
8.3	Konzept einer leitstellenspezifischen Berufsausbildung	363
8.3.1	AG „Berufsbild Disponent“ beim Länderausschuss Rettungswesen	363
8.3.2	Aktuelle Ausbildungssituation und Notwendigkeit einer Berufsausbildung	363
8.3.3	Mögliche Struktur einer Berufsausbildung	365
8.3.4	Entwicklung der Berufsausbildung	366
8.3.5	Mögliche Ausbildungsgänge	370
8.3.6	Zusammenfassung	371
8.4	Fortbildung in der Leitstelle	372
8.4.1	Vorgaben zur Fortbildung in Leitstellen	373
8.4.2	Themengruppen für die Leitstellenfortbildung	373
8.4.3	Anforderungen an Verantwortliche für Fortbildung in Leitstellen	377
8.5	Simulation in der Leitstelle	378
8.5.1	Organisatorische Voraussetzungen	380
8.5.2	Szenariendesign	381
8.5.3	Raumplanung	382
8.5.4	Leitstellentechnik	382
8.5.5	Aufzeichnungstechnik	382
8.5.6	Simulationsstruktur	384
8.5.7	Debriefing	385
8.5.8	Zusammenfassung	386
8.6	Praxisanleitung in der Leitstelle	387
8.6.1	Sicherstellung der Einarbeitung neuen Personals und der Betreuung von Hospitanten und Praktikanten	387
8.6.2	Notrufauswertung	388
8.6.3	Anleitung und Weiterbildung der Einsatzsachbearbeiter durch Fortbildungen und Simulationen sowie Teamarbeit	389
8.6.4	Rahmenbedingungen	390
8.6.5	Qualifizierung der Praxisanleitung Leitstelle	391
8.6.6	Fazit	392

9.1	Zusammenarbeit mit Behörden, Organisationen und Hilfskräften	401
9.1.1	Polizei	402
9.1.2	Straßenbaulastträger	404
9.1.3	Deutsche Bahn AG	405
9.1.4	Der SAR-Dienst in der Bundesrepublik Deutschland	406
9.1.5	Sonstige Fachdienste	407
9.1.6	Psychosoziale Notfallversorgung (PNSV)	408
9.2	Aufbau einer Alarm- und Ausrückeordnung	410
9.3	Leitstelle und Sonderlagen, organisatorische Vorplanungen	415
9.3.1	Führung in der Leitstelle	415
9.3.2	Führungsorganisation in der Leitstelle	416
9.3.3	Führungsvorgang in der Leitstelle	419
9.3.4	Führungsmittel in der Leitstelle	421
9.3.5	Training von Sonderlagen	424
9.3.6	Zusammenfassung	426
9.4	Handlungsempfehlungen für die Bewältigung lebensbedrohlicher Einsatzlagen durch die nicht-polizeiliche Gefahrenabwehr	427
9.5	Stabsarbeit und Leitstelle	433
9.5.1	Elektronische Stabsarbeit – Technische Anforderungen	434
9.5.2	Gewinnung von Lageinformationen aus der Leitstelle	434
9.5.3	Zusammenarbeit	436
9.5.4	Dislozierte Stäbe und mobile Datenerfassung	438
9.5.5	Fazit und technische Ansätze	439
9.5.6	Praxistipps für Stabsarbeit und Leitstelle	440
9.6	Sonderlage: Massenansturm von Verletzten	446
9.7	Sonderlage: Terrorismus und gewaltsame Anschläge	449
9.8	Sonderlage: Amoklauf	453
9.9	Sonderlage: Unwetter	456

10	Einsatzführung	461
<hr/>		
10.1	Führen, Leiten, Weisen – Was ist Aufgabe der Leitstelle?	463
10.1.1	Stadtgemeinde Bremen	464
10.1.2	Schleswig-Holstein	465
10.1.3	Lenken, Koordinieren, Weisen?	466
10.1.4	Fazit	467
10.2	Einsatzindikationen und Einsatzstrategien der Luftrettung	468
10.2.1	Schneller Notarztzubringer	468
10.2.2	Transportfunktion	469
10.3	Koordination von Luftrettungseinsätzen – rescuetrack	472
10.4	Krankentransportmanagement	478
10.4.1	Systembeteiligte	479
10.4.2	Disposition des qualifizierten Krankentransportes	479
10.4.3	Kennzahlen zur Steuerung der Krankentransportdisposition	481
10.4.4	Projekt Krankentransportmanagement – Baukasten als Möglichkeit zur Optimierung	483
11	Funk- und Kommunikationssysteme	489
<hr/>		
11.1	Leitstelle als Bestandteil der kritischen Infrastruktur	491
11.1.1	Gebäude und Gebäudetechnik	493
11.1.2	Leitstellentechnik	494
11.1.3	Betrieb	496
11.1.4	Organisation	497
11.2	Redundanzsysteme – Was ist wirklich sinnvoll?	498
11.3	Digitalfunk und Leitstelle	503
11.3.1	Digitalfunknetz	504
11.3.2	Anbindung der Leitstelle	506
11.3.3	Funkbetrieb	509
11.4	Notrufabfragesysteme	511
11.4.1	Hauptanforderungen an ein Notrufabfragesystem	511
11.4.2	Prinzipieller Aufbau	514
11.5	Notrufsysteme für Hör-, Sprach- und / oder Sehbehinderte – Der barrierefreie Notruf mit Barrieren?	515

12	EDV-gestützte Einsatzbearbeitung	521
12.1	Anforderungen an die Software	523
12.1.1	Einsatzerfassung	527
12.1.2	Disposition	528
12.1.3	Alarmierung	529
12.1.4	Einsatzsteuerung	529
12.1.5	Maßnahmen	530
12.1.6	Krankentransport-Einsatzplanung	530
12.1.7	Auswertung und Statistik (Business-Intelligence-Funktionen)	531
12.1.8	Übergreifende Aufgaben und neue Herausforderungen	532
12.1.9	Mobile und verteilte Datenerfassung für Feuerwehr und Rettungsdienst	533
12.2	Anforderungen an die Hardware	534
12.2.1	Arbeitsplatz-Systeme	534
12.2.2	Netzwerk-Infrastruktur	537
12.2.3	Zentralcomputer (Serverrechner)	538
12.3	Anforderungen an einen Technikraum	542
12.3.1	Verfügbarkeiten und Redundanz	542
12.3.2	Racks und Verkabelung	543
12.3.3	Kühlsysteme	545
12.3.4	Strom- und Notstromversorgung	546
12.3.5	Systeme für den Brandschutz	547
12.3.6	Monitoring-Lösungen und Zugangssicherungen	547
12.3.7	Normen	548
12.4	IT-Sicherheit	549
12.4.1	Einführung in die „ISO 27001 auf Basis von IT-Grundschutz“	549
12.4.2	Abgrenzung zur DIN EN 50518	551
12.4.3	Generelle Vorgehensweise bei Aufbau und Anwendung des IT-Grundschutzes	551
12.4.4	Konkrete Vorgehensweise bei Aufbau und Anwendung des IT-Grundschutzes	552
12.4.5	Methodisches Vorgehen beim Grundschutz	553
12.5	Integration in die Leitstellenumgebung (Schnittstellen)	554
12.5.1	Systemschnittstellen und interne Schnittstellen	554

12.5.2	Notruf-, Funk-, Telefonabfragesystem / Anrufererkennung / Telefonvermittlung	554
12.5.3	BOS-Digitalfunk	555
12.5.4	Gefahrenmeldeanlage / Übertragungsanlage für Brandmeldungen	556
12.5.5	Funkmeldesystem, digitaler Funkalarm, analoger Funkalarm, FMS-Alarmgeber	556
12.5.6	Wachalarmierung / Steuersysteme / Meldesysteme	557
12.5.7	Videosystem	557
12.5.8	Zeitgeber	557
12.5.9	Sonderfunktionen	558
12.5.10	Externe Schnittstellen	558
12.5.11	eCall	559
12.5.12	Strukturierte Notrufabfrage	560
12.5.13	Wachentableau / Einsatzführungsunterstützung	560
12.6	Visuelle Darstellungsmöglichkeiten der Informationen im Leitstellenraum	561
12.6.1	Gezielte Auswahl der Informationen für die visuelle Darstellung	561
12.6.2	Großbildvisualisierungen für die Leitstelle	562
12.6.3	Arbeitsplatzbezogene Visualisierungen	562
12.6.4	Seh- und Erkennenraum – Sichtachsen	563
12.6.5	Projektionsdistanzen / Schrift- und Symbolgrößen	564
12.6.6	Visuelle Wahrnehmung	564
12.7	Geografische Informationssysteme in Leitstellen	566
12.8	GPS-gestützte Rettungsmitteldisposition	571
12.8.1	Was bedeutet GPS?	572
12.8.2	GPS-basierte Daten im Einsatzleitsystem	574
12.8.3	Weitere Optimierung	575
12.9	Einsatzbezogener digitaler Datenaustausch in der Notfallversorgung	576
12.9.1	Prozessübersicht der Leitstelle – Wo sind digitale Schnittstellen sinnvoll?	576
12.9.2	IT-gestützte Einsatzanmeldungen durch die Klinik	577
12.9.3	Datenaustausch mit dem Rettungsdienst	579
12.9.4	Digitale Patientensteuerung und -zuweisung	580
12.9.5	Die endgültige Technologie- und Prozesslandschaft	580

13 Wirtschaftlichkeit der Leitstelle **585**

13.1	Leitstellen aus Sicht der Kostenträger	587
13.1.1	Ausgangslage	587
13.1.2	Grundsätzliches zu Kosten und Qualität	588
13.1.3	Personal	589
13.1.4	Ausblick	590
13.2	Kennzahlen zur Wirtschaftlichkeit von Leitstellen	590
13.2.1	Aufbau von Kennzahlen	590
13.2.2	Kritik an Kennzahlen	591
13.2.3	Datengrundlage	591
13.2.4	Kennzahlen mit Sachgrößen	592
13.2.5	Kennzahlen mit Kostengrößen	593
13.2.6	Grenzen der Aussagekraft	593
13.3	Personalbemessung und Dienstplangestaltung	594
13.3.1	Einflussgrößen zur Personalbedarfsbestimmung	594
13.3.2	Festlegung der Tischbesetzzeiten	595
13.3.3	Weitere Arbeitsleistungen	597
13.3.4	Personalbedarf	597
13.3.5	Dienstplangestaltung	598
13.4	Zusammenlegung von Leitstellen	600
13.4.1	Gründe für eine Zusammenlegung	600
13.4.2	Die Strategie	601
13.4.3	Das System	601
13.4.4	Der Mensch	602
13.4.5	Die Technik	603
13.4.6	Die Wirtschaftlichkeit	603
13.4.7	Fazit	604

14 Faktor Mensch in der Leitstelle **607**

14.1	Was ist ein Fehler? – Entscheidungsfehler in der Leitstelle	609
14.2	Critical Incident Reporting Systeme (CIRS) – Fehler als Chance der Optimierung	615
14.2.1	Fehler in der Medizin?!	615
14.2.2	Formen der Fehlervermeidung	617
14.2.3	Der Sinn des Critical Incident Reporting	618
14.2.4	Wie funktioniert ein CIRS?	618
14.2.5	CIRS in der Leitstelle	620

14.3	Crew Resource Management in der Leitstelle	622
14.3.1	Ursachen für „menschliche Fehler“	623
14.3.2	Was ist Crew Resource Management?	625
14.3.3	CRM-Leitsätze	627
14.3.4	CRM in der Leitstelle: Training	627
14.3.5	CRM in der Leitstelle: Umsetzung	627
14.4	Teamprozesse in der Leitstelle	629
14.4.1	Teamarbeit in der (Integrierten) Leitstelle	629
14.4.2	Erfolgreiche Teamarbeit (nicht nur) in Leitstellen	629
14.4.3	„Geteiltes Situationsbewusstsein“ und „gemeinsame mentale Modelle“	631
14.4.4	Gemeinsamer Hintergrund: geteilte Werte	631
14.4.5	Gemeinsame mentale Modelle	632
14.4.6	Teamkommunikation fördern	633
14.5	Mediation als Instrument der Konfliktlösung	635
14.5.1	Konflikte – Begleiter bei der Leitstellenarbeit	635
14.5.2	Konflikttheorie	636
14.5.3	Fallbeispiel „Einsatzentscheidung“	637
14.5.4	Das Verfahren „Mediation“	638
14.5.5	Mediation in der Leitstelle	640
14.5.6	Zusammenfassung	642
14.6	Gesundheitsförderung und PSNV	642
14.6.1	Psychosoziale Notfallversorgung (PSNV) in Deutschland	642
14.6.2	Akute Belastungsreaktion, Posttraumatische Belastungsstörungen und andere Traumafolgestörungen	643
14.6.3	Traumatisierung von Leitstellendisponenten?	644
14.6.4	Resilienz	645
14.6.5	PSNV als Teil betrieblicher Gesundheitsförderung	646
14.7	Gefährdungsanalyse	648
14.7.1	Gefährdung	648
14.7.2	Rechtliche Grundlagen	649
14.7.3	Ermittlung von Gefährdungen	650
14.7.4	Analyse und Beurteilung	651
14.8	Betriebsklimaanalyse	654
14.8.1	Faktor psychische Belastung	654
14.8.2	Analyse und Beurteilung	656
14.9	Lösungsorientierte Mitarbeitergespräche	659

15	Rechtsfragen der Leitstelle	667
<hr/>		
15.1	Rechtsgrundlagen für Leitstellendisponenten	669
15.1.1	Bundes- und Landesrecht	669
15.1.2	Rechtsbereiche	670
15.1.3	Öffentliches Recht	671
15.2	Strafrecht	676
15.2.1	Grundlagen der Strafbarkeit	676
15.2.2	Vorsätzliche Verwirklichung von Straftatbeständen	678
15.2.3	Fahrlässige Verwirklichung von Straftatbeständen	680
15.2.4	Ausgewählte Sorgfaltspflichten	684
15.2.5	Unterlassene Hilfeleistung	686
15.2.6	Sonstige Delikte	687
15.2.7	Strafrechtliche Verantwortlichkeit der Leitstellenleitung	689
15.3	Haftungsrecht	690
15.3.1	Zivilrechtliche Fragestellungen	690
15.3.2	Amtshaftung	694
15.3.3	Arbeitsrechtliche Haftungserleichterungen	695
15.3.4	Zusammenfassung	696
16	Fallbeispiele	699
<hr/>		
16.1	Der Terroranschlag des „Islamischen Staates“ in Ansbach 2016	701
16.2	Der Amoklauf von Winnenden 2009	708
16.3	MANV auf der Insel Amrum 2014	713
16.4	Suizid mit Trockeneis	720
16.5	Zwillingsgeburt in der Wohnung	724
16.6	Feuer in einem Krankenhaus	728
16.7	Reizgaseinsatz in einer Schule – Amok oder Dummejungenstreich?	730
16.8	Einsatz auf einem Fährschiff	733
16.9	Zugunglück in Garmisch-Partenkirchen	739

17 Zukunft der Leitstelle	745
----------------------------------	------------

Anhang	753
---------------	------------

Abbildungsnachweis	754
---------------------------	------------

Herausgeber, Autorinnen und Autoren	758
--	------------

Index	767
--------------	------------