



Ausbildungsrichtlinie

für die Ausbildung zum Einsatzbearbeiter gemäß

HRDG-VO §5 Qualifikation des Personals und HRDG-VO §6 Aus- und Fortbildung (ARI. F/B-Lst)

Inhaltsverzeichnis

1. ALLGEMEINE HINWEISE.....	3
2. AUSBILDUNGSABLAUF	5
2.1 LERNFELD 1 – STANDORTAUSBILDUNG TEIL 1.....	5
2.2 LERNFELD 2 – AUSBILDUNG ZUM EINSATZBEARBEITER	6
2.3 LERNFELD 3 – STANDORTAUSBILDUNG TEIL 2.....	7
2.4 LERNFELD 4 – ABSCHLUSS DER AUSBILDUNG	8
2.5 GRAFISCHE DARSTELLUNG DES AUSBILDUNGSABLAUFS	9
3. EMPFOHLENE ZUSATZQUALIFIKATIONEN FÜR EINSATZBEARBEITER	10
4. FORTBILDUNG FÜR EINSATZBEARBEITER.....	11
ANLAGE 1 - ALLGEMEINE HINWEISE ZUR STANDORTAUSBILDUNG	13
ANLAGE 2 - KOMPETENZEN UND LERNZIELSTUFEN	14

1. Allgemeine Hinweise

Einstellung:

Qualifikation des Personals

Brandschutz:

- mindestens die Befähigung für die Laufbahn des mittleren feuerwehrtechnischen Dienstes gemäß §10 Ausbildungs- und Prüfungsordnung für die Laufbahnen des mittleren und des gehobenen feuerwehrtechnischen Dienstes (APOmgD-Feuerw) vom 1. Juli 2019 und eine dem F III Lehrgang vergleichbare Zusatzausbildung haben oder
- eine Gruppenführerausbildung gem. §6a Hessische Verordnung über die Laufbahnen der Beamtinnen und Beamten des feuerwehrtechnischen Dienstes (Hessische Feuerwehrlaufbahnverordnung – HFeuerwLV) vom 4. Juni 2015, geändert durch Verordnung vom 27. April 2018 erfolgreich abgeschlossen hat oder
- zur Führung einer Gruppe der Freiwilligen Feuerwehr (FIII Lehrgang) befähigt sein.

Als vergleichbare Zusatzausbildung wird die Online-Qualifizierungsphase (B-Q I-Lst) in Verbindung mit einer dreitägigen einsatztaktischen Ausbildung (B-Q II-Lst) in im Sinn dieser Ausbildungsrichtlinie angesehen.

Die vergleichbare Zusatzausbildung ist an der Hessische Landesfeuerweherschule bzw. über das E-learning-Portal der Hessischen Landesfeuerweherschule zu absolvieren.

Aus didaktischen Gründen ist es sinnvoll, dass die Onlinephase vor Beginn des Lernfeldes 2 durchlaufen wird, da im Lernfeld 2 auf dieses vermittelte Wissen aufgebaut wird.

Die einsatztaktische Ausbildung in Form von Planübungen kann im Lernfeld 3 absolviert werden.

Die vergleichbare Zusatzausbildung befähigt nicht zum Führen einer Gruppe im Sinne der FwDV 3.

Rettungsdienst:

- über eine Erlaubnis nach § 1 des Notfallsanitättergesetzes vom 22. Mai 2013 (BGBl. I S. 1348), zuletzt geändert durch Gesetz vom 15. August 2019 (BGBl. I S. 1307), oder nach § 1 Abs. 1 des Rettungsassistentengesetzes vom 10. Juli 1989 (BGBl. I S. 1384), zuletzt geändert durch Gesetz vom 22. Mai 2013 (BGBl. I S. 1348), in der bis zum 31. Dezember 2014 geltenden Fassung verfügen oder
- erfolgreich eine Ausbildung als Rettungssanitäterin oder Rettungssanitäter abgeschlossen haben und über mindestens einjährige Berufserfahrung in Vollzeit oder entsprechend länger in Teilzeit in der Notfallversorgung verfügen.

Allgemein:

- Sprechfunkberechtigung der Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben besitzen,
- eine Ausbildung als Einsatzbearbeiterin oder Einsatzbearbeiter in den Zentralen Leitstellen nach dieser Ausbildungsrichtlinie erfolgreich abgeschlossen haben,
- einen Lehrgang zur Einführung in die Tätigkeit im Katastrophenschutzstab absolviert haben und
- Kenntnisse über die Organisationstruktur der Gefahrenabwehr im jeweiligen Zuständigkeitsbereich besitzen.

2. Ausbildungsablauf

Die Ausbildung zum Einsatzbearbeiter gliedert sich in vier Lernfelder.

Der Begriff des Lernfeldes steht vor allem für ein Lernen, das losgelöst von klassischen (Schul)-Fächern ist. Das Lernen verknüpft alle, für die spätere Tätigkeit relevanten Bereiche und hat stets das Gesamtziel im Blick.

Die Ausbildung zum Einsatzbearbeiter soll innerhalb eines Jahres abgeschlossen sein.

2.1 Lernfeld 1 – Standortausbildung Teil 1

Ausbildungsdauer	mindestens 1 Woche
Ausbildungsort	Standort
Ausbildungsziel	Kennenlernen des Arbeitsplatzes
Hinweise	<p>Die Ausbildungsdauer ist abhängig vom Umfang der jeweiligen Dienststelle und orientiert sich an den Rahmeninhalten der Standortausbildung Teil 1 (<u>Anlage 1</u>).</p> <p>Absolvierung des F-III eLearning in Verbindung mit einer zweitägigen Einsatztaktischen Ausbildung in Form von Planübungen an der Hessischen Landesfeuerweherschule. Diese kann auch ggf. im Lernfeld 3 absolviert werden.</p> <p>Über die Durchführung der Standortausbildung ist ein Nachweisheft zu führen.</p> <p>Das Nachweisheft wird zum Abschluss der Ausbildung dem Leiter der Leitstelle vorgelegt.</p>

2.2 Lernfeld 2 – Ausbildung zum Einsatzbearbeiter

Ausbildungsdauer	4 Wochen
Ausbildungsort	Hessische Landesfeuerweherschule
Ausbildungsziel	Ausbildung zum Einsatzbearbeiter in den Zentralen Leitstellen
Hinweise	<p>Die Inhalte des Lehrganges ergeben sich nach dem Lernzielkatalog der Hessischen Landesfeuerweherschule.</p> <p>Der Lehrgang endet mit einer schriftlichen und einer praktischen Lernerfolgskontrolle.</p> <p>Nach erfolgreichem Abschluss des Lehrganges darf der Einsatzbearbeiter in der Leitstelle <u>als unterstützende Kraft unter Aufsicht</u> eines Einsatzbearbeiters mit abgeschlossener Ausbildung und mindestens einjähriger Berufserfahrung eingesetzt werden.</p>

2.3 Lernfeld 3 – Standortausbildung Teil 2

Ausbildungsdauer	mind. 12 Wochen
Ausbildungsort	Standort
Ausbildungsziel	Tätigkeit als Einsatzbearbeiter mit standortbezogener Spezialisierung
Hinweise	<p>Ggf. Zweitätigen Einsatztaktischen Ausbildung in Form von Planübungen an der Hessischen Landesfeuerwehrschule.</p> <p>Verantwortlich für die ordnungsgemäße Durchführung der Standortausbildung ist der Leiter der Leitstelle.</p> <p>Er bedient sich mindestens eines <i>Ausbilders für Einsatzbearbeiter auf Standorte</i>bene. Der Ärztliche Leiter Rettungsdienst sowie weitere Funktionsträger sollen die Standortausbildung themenbezogen und fachspezifisch durchführen und unterstützen.</p> <p>In regelmäßigen Abständen sollen themenbezogen Lernerfolgskontrollen durchgeführt werden.</p> <p>Kann eine Leitstelle aufgrund der personellen oder sächlichen Struktur die Vorgaben nicht leisten, so kann die Ausbildung nach Absprache auch in einer anderen Zentralen Leitstelle durchgeführt werden.</p> <p>Der <i>Ausbilder für Einsatzbearbeiter auf Standorte</i>bene verfügt mindestens über folgende Qualifikationen:</p> <ul style="list-style-type: none">- Einsatzbearbeiterlehrgang erfolgreich absolviert- mindestens drei Jahre Erfahrung als Einsatzbearbeiter in einer Zentralen Leitstelle- Nachweis über eine methodisch didaktische Ausbildung (z. B. Kreisausbilder / Ausbilder / Multiplikator des Brandschutzes, Rettungsdienstes oder Katastrophenschutzes)

Es soll ein jährlicher Erfahrungsaustausch der Ausbilder der Einsatzbearbeiter an der Hessischen Landesfeuerwehrschule angeboten werden.

2.4 Lernfeld 4 – Abschluss der Ausbildung

Ausbildungsdauer	1 Woche
Ausbildungsort	Hessische Landesfeuerweherschule
Ausbildungsziel	Festigung der erworbenen Kenntnisse mit Lernerfolgskontrolle
Hinweise	<p>Die Lernerfolgskontrolle wird im Rahmen einer praktischen Abschlusswoche durchgeführt und endet in einem Kolloquium.</p> <p>Inhalte der Prüfung können sein:</p> <ul style="list-style-type: none">- Arbeit als Einsatzbearbeiter im Tagesgeschäft mit allgemeiner Aufgabenerledigung- Arbeit als Einsatzbearbeiter bei einer Großschadenlage (z. B. Unwetter, Unfall, Brand o.ä.)- Reanimationsanleitung am Telefon- schwierige Notrufe mit überdurchschnittlichen Anforderungen an die Kommunikationsfähigkeiten <p>Die Prüfung kann unter Beteiligung eines Leitstellenverantwortlichen oder Vertreters des Trägers des Rettungsdienstes erfolgen.</p> <p>Die Lernerfolgskontrolle kann bei nicht erfolgreicher Teilnahme innerhalb nach sechs Monaten <u>einmal</u> wiederholt werden.</p>

Hinweise:

Die Ausbildung soll innerhalb eines Jahres abgeschlossen sein; daher gilt folgende Regelung zur Terminierung des Kolloquiums:

- *frühestens nach Beendigung des Lernfeldes 3*
- *spätestens jedoch 41 Wochen nach Beendigung des Lernfeldes 2*

2.5 Grafische Darstellung des Ausbildungsablaufs

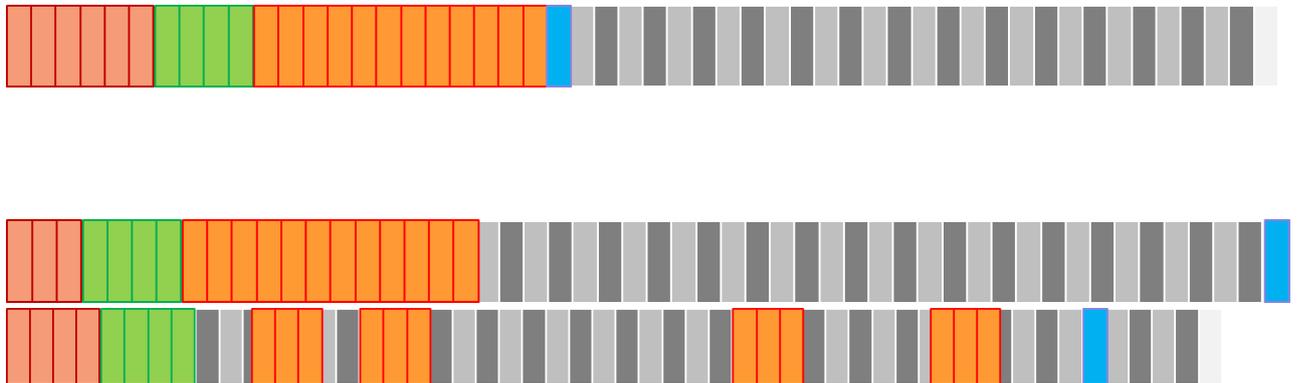
Im Folgenden werden die Lernfelder sowie die zeitliche Abfolge grafisch dargestellt.

Die Beispiele sollen verschiedene Möglichkeiten des Ausbildungsablaufes darstellen. Es wird ersichtlich, dass die Leitstellenverantwortlichen ausreichend Spielraum haben, die Lernfelder innerhalb der 12 Monate aufeinander abzustimmen. Örtliche Belange wie z. B. Urlaubszeiten können berücksichtigt werden. Auch bietet der Ablauf ausreichend Freiraum für weiterführende Aus- und Fortbildungsmaßnahmen nach Vorgabe der jeweiligen Dienststellen.



Beispiele:

(in grau hinterlegt sind 52 Wochen)



3. Empfohlene Zusatzqualifikationen für Einsatzbearbeiter

Im Sinne einer qualitativ hochwertigen Aufgabenerfüllung im Regeldienst sowie bei Sonderlagen und Katastrophen werden die nachstehenden Lehrgänge, Seminare, Themen und Qualifikationen für Einsatzbearbeiterinnen und Einsatzbearbeiter empfohlen.

Diese können teilweise bereits innerhalb der maximal zwölf Monate dauernden Ausbildung zum/zur Einsatzbearbeiter/in absolviert oder als weiterführende Fortbildungsmaßnahme besucht werden.

Empfohlen werden:

- Maschineschreiben
- Fremdsprachenkenntnisse (mindestens Englisch)
- Lehrgang „GABC-Einsatz“
- Lehrgang „Führen im GABC-Einsatz“
- Zugführerlehrgang
- Lehrgang „Einführung in die Stabsarbeit“
- Seminar Führungslehre -Baustein A- (Persönlichkeit und Führungsverhalten)
- Seminar Führungslehre -Baustein B- (Stress und Führungsverhalten)
- Fortbildungsseminar für Einsatzbearbeiter „Stress“
- Fortbildungsseminar für Einsatzbearbeiter „Besondere Notfallsituationen“
- Qualitätsmanagement

Für die Wahrnehmung besonderer Aufgaben können weitere Lehrgänge und Seminare ausfolgenden Bereichen sinnvoll sein:

- Personalführung
- Organisationsmanagement
- Haushaltsrecht
- Systemadministration

4. Fortbildung für Einsatzbearbeiter

Die erworbenen Kenntnisse und Fähigkeiten des Einsatzbearbeiters müssen im Rahmen regelmäßiger, jährlicher Fortbildungsmaßnahmen vertieft und ergänzt werden.

Die Fortbildung des Personals der Zentralen Leitstellen umfasst jährlich mindestens 120 Stunden, die sich aus theoretischen und praktischen Bestandteilen zusammensetzt.

Leitstellenbezogene Fortbildungsthemen:

Die Dauer der Fortbildungsmaßnahmen muss jährlich mindestens 40 UE umfassen (1 UE entspricht dabei 45 Minuten).

Schwerpunkte der Fortbildungen sollen sein:

- die Sicherstellung des erforderlichen Qualitätsniveaus der Leitstellen, insbesondere in den Themen zum Notrufabfragegespräch und zur Anleitung zur Ersten Hilfe und Reanimation am Telefon,
- die Optimierung des Einsatzes der vorgehaltenen Rettungsmittel sowohl unter einsatztaktischen wie auch wirtschaftlichen Gesichtspunkten,
- die psychologischen und physiologischen Aspekte der Tätigkeit in der Leitstelle, wie z. B. Kommunikation mit Anrufern und innerbetrieblich, Maßnahmen zur Stressprävention und -bewältigung, Optimierung interner Abläufe, Gesundheitsvorsorge (Ernährung, Fitness und Arbeitsergonomie),
- sonstige fachbezogene, aktuelle Themen wie zum Beispiel:
 - o Fremdsprachenkenntnisse (mindestens Englisch)
 - o Arbeiten bei Großschadenlagen und/oder als IuK-Zentrale im Katastrophenfall
- Einsatztätigkeiten im Bereich von hochfrequenten Systemen des Rettungsdienstes und des Brandschutzes oder
- Praktika in Notaufnahmen von Kliniken oder in anderen Leitstellen.

Bei der Auswahl der Fortbildungsthemen ist eine ausgewogene Verteilung von Inhalten aller erforderlichen Bereiche notwendig.

Für besondere Aufgabengebiete (z. B. Systemadministrator, Datenpflege, Schicht-/Dienstgruppenführer) sollen weitere Fortbildungen zielgruppenorientiert ausgewählt und angeboten werden.

Rettungsdienstliche Fortbildung:

Weiterhin muss zum Erhalt der Qualifikation eine Einsatztätigkeit im Rettungsdienst (möglichst überwiegend in der Notfallrettung) von mindestens 80 Stunden Dauer jährlich erbracht werden.

5. Inkrafttreten

Diese Ausbildungsrichtlinie tritt mit Wirkung vom 01. Dezember 2021 in Kraft

Kassel, 18. Oktober 2021

gez.

Dipl.-Ing. Baumann
Direktor

Anlage 1 - Allgemeine Hinweise zur Standortausbildung

Die nachfolgende Aufstellung gibt die Rahmeninhalte der Standortausbildung während der Ausbildung zum Einsatzbearbeiter vor. Sie kann darüber hinaus zur Planung von Fortbildungen genutzt werden.

Örtliche Zuständigkeiten oder Besonderheiten sind in den teilweise allgemein formulierten Rahmeninhalten in angemessenem Umfang eigenverantwortlich einzuplanen.

Über die absolvierten Inhalte ist je Einsatzbearbeiter während der Ausbildung ein schriftlicher Nachweis in Form eines Nachweisheftes zu führen. In diesem sind auch die reinen Arbeitszeiten am Leitstellenplatz nachzuweisen.

Die Nachweise werden durch Unterschrift des Einsatzbearbeiters in Ausbildung und einer mit der Ausbildung des Einsatzbearbeiters beauftragten Person erbracht. Abschließend zeichnet der Leiter der Leitstelle als Verantwortlicher das Nachweisheft ab.

Anlage 2 - Kompetenzen und Lernzielstufen

Die benannten Kompetenzen und Lernzielstufen sind der Feuerwehrdienstvorschrift 2 (FwDV 2) entnommen.

Kompetenzen:

Handlungsbereich (H)

- Lernzielstufe 1 [LZS 1]:** **Nachmachen**, im Sinne von „Tätigkeiten, die durch den Ausbilder vorgemacht werden, Handgriff für Handgriff nachmachen zu können“. (Es kann aber niemals Zweck einer Feuerwehrausbildung sein, dass der Lehrgangsteilnehmer Tätigkeiten lediglich nachmachen kann!)
- Lernzielstufe 2 [LZS 2]:** **Selbstständiges Handeln**, im Sinne von „in der Lage sein, Tätigkeiten selbstständig auszuführen“.
- Lernzielstufe 3 [LZS 3]:** **Präzision**, im Sinne von „befähigt sein, Tätigkeiten nicht nur selbstständig und richtig, sondern darüber hinaus zügig und exakt ausführen zu können“.
- Lernzielstufe 4 [LZS 4]:** **Automatisierung des Handelns**, im Sinne von „Tätigkeiten in jeder Situation schnell, fehlerfrei und absolut sicher ausführen können“.

Zum Erreichen der jeweiligen Lernzielstufen sind nachfolgend genannte Ausbildungsmethoden erforderlich:

LZS	Ziel	Unterrichtsmethode	Formulierung
1	Nachmachen	Praktische Unterweisung (PU Stufe 1+2**)	muss Handlung nachmachen können
2	Selbstständiges Handeln	Praktische Unterweisung (PU Stufe 3**), Stationsarbeit	muss gesamte Handlungsabläufe ohne Anweisungen durchführen oder anwenden können
3	Präzision	Praktische Unterweisung (PU Stufe 4**), Stationsarbeit	muss fachlich richtig und selbstständig gesamte Handlungsabläufe durchführen und erklären können
4	Automatisierung des Handelns	Praktische Unterweisung (PU Stufe 4**), Stationsarbeit, Einsatzübungen, Planübungen	muss Handlungsabläufe in jeder Situation beherrschen

**Die im Bereich der Erwachsenenbildung am häufigsten angewandte Methode bei der Vermittlung praktischer Unterrichtsinhalte ist die praktische Unterweisung In der Literatur sind hierzu eine Reihe von Varianten zu finden. Sie lassen sich jedoch alle grundsätzlich auf vier (mehr oder weniger deutlich voneinander abgrenzbare) Stufen zurückführen:

1. **Stufe:** Motivation, Orientierung;
2. **Stufe:** Vormachen (lassen);
3. **Stufe:** Nachmachen;
4. **Stufe:** Üben (bis hin zum Üben von Techniken unter erschwerten Praxisbedingungen).

Lernzielstufen im Erkenntnisbereich (E)

Lernzielstufe 1 [LZS 1]: **Wissen**, im Sinne von „nennen können“

Lernzielstufe 2 [LZS 2]: **Verstehen**, im Sinne von „mit eigenen Worten beschreiben bzw. erklären können“

Lernzielstufe 3 [LZS 3]: **Anwenden**, im Sinne von „das einmal Verstandene auf ähnliche Situationen übertragen können“

Lernzielstufe 4 [LZS 4]: **Bewerten**, im Sinne von „über neue Situationen den Wert von Material, Methoden und Verfahren für bestimmte Situationen beurteilen können“

Zum Erreichen der jeweiligen Lernzielstufen sind nachfolgend genannte Unterrichtsmethoden erforderlich:

Lernzielstufen (LZS):

LZS	Ziel	Unterrichtsmethode	Formulierung
1	Wissen	mindestens Lehrvortrag, bei ausreichender Zeitvorgabe auch Unterrichtsgespräch	muss nennen können muss wiedergeben können
2	Verstehen	Unterrichtsgespräch Gruppen- und Partnerarbeit	muss erklären können muss beschreiben können
3	Anwenden	Gruppenarbeit, Partnerarbeit, Planübung, Rollenspiel, Lehrübung	muss Gelerntes auf ähnliche Situationen übertragen und anwenden können
4	Bewerten	Gruppenarbeit, Planübung, Rollenspiel, Projektarbeit, Lehrprobe	muss Gelerntes beurteilen können muss Maßnahmen ableiten können