

Inhalt

Vorwort der Herausgeber	XXI
Abkürzungen	XXII
1 Die Leitstelle der Gegenwart – eine Bestandsanalyse	1
<hr/>	
2 Leitstellenformen	7
<hr/>	
2.1 Integrierte Regionalleitstelle	9
2.2 Kooperative Regionalleitstelle	13
2.3 Vernetzte Leitstellen – Leitstellenverbund am Beispiel des Landes Brandenburg	15
2.4 Leitstellen der Polizei	22
2.4.1 Zentraler Notrufeingang	24
2.4.2 Einsatzmanagement	25
2.4.3 Besondere Aufbauorganisation (BAO)	28
2.4.4 Personaleinsatz	29
2.4.5 Aus- und Fortbildung	29
2.4.6 Qualitätsmanagement	30
2.4.7 Zusammenfassung	30
2.5 Leitstelle zur Koordination von Sekundärtransporten	31
2.5.1 Zwei Fallbeispiele	31
2.5.2 Problemanalyse	33
2.5.3 Lösungsansatz	33
2.6 Maritime Rescue Co-ordination Centre (MRCC) – Die Seenotleitung in Deutschland	36
2.6.1 Rechtlicher Rahmen	36
2.6.2 Aufgaben des MRCC	36
2.6.3 Verfahren und Standards	37
2.6.4 Kommunikationsinfrastruktur	37
2.6.5 Zusammenarbeit mit weiteren Organisationen	38

2.7	Emergency Dispatch and Medical Support Center	
	VENTUSmedic – Die Offshore-Notfallleitstelle	39
2.7.1	Hintergrund und Entstehung	39
2.7.2	Aufbau und Redundanz	40
2.7.3	Aufgaben	41
2.7.4	Kommunikation	42
2.7.5	Notrufabfrage und Rettungskette	43
2.7.6	Einsatzabwicklung und Zusammenarbeit	43
2.7.7	Großschadenslagen und außergewöhnliche Ereignisse	45
2.8	Leitstelle der Werksicherheit	
	„Mercedes-Benz-Werk Rastatt“	46
2.9	Der Kassenärztliche Bereitschaftsdienst am Beispiel des Landes Schleswig-Holstein	
		49
2.9.1	Anlaufpraxen – zentrale Anlaufstellen im Land	49
2.9.2	Der fahrende Dienst für den Hausbesuch	50
2.9.3	Die Leitstelle – das zentrale Bindeglied	51
2.9.4	Technische Unterstützung bei der Arbeit	51
2.10	Telefon- und webbasiert Erstkontakt- und Beratungsservice im Gesundheitswesen	
		53
2.10.1	Welche Aufgaben hat der telefonisch und webbasiert zugeschaltete „Leitstellenarzt“?	53
2.10.2	Wie erfolgt die technische Einbindung des Arztes?	55
3	Arbeitsplatz Leitstelle	57
3.1	Richtlinien und Normen	59
3.1.1	Normen zur ergonomischen Gestaltung von Leitzentralen	61
3.1.2	Besondere Regelungen für BOS-Leitstellen	62
3.2	Neuplanung von Leitstellen / Ausschreibungsverfahren	64
3.2.1	Stromversorgung / elektrische Regelversorgung	66
3.2.2	Telefon- und Notrufanschlüsse	67
3.2.3	Kühlung / Klimatisierung	67
3.2.4	Schutz gegen mechanische Angriffe	67
3.2.5	Planung der Leitstellentechnik	68
3.2.6	Ausschreibungsverfahren	70
3.3	Ergonomie in Leitstellen	71
3.3.1	Mensch-Maschinen-Schnittstelle	71

3.3.2	Aufbau des Leitstellenarbeitsplatzes	72
3.3.3	Umgebungsbezogene Raumforderungen	76
3.3.4	Technikintegration	78
3.3.5	Farbkonzepte und Materialwahl in der Leitstelle	80
3.4	Stressbelastung, Stressoren, Stressreduktion	81
3.4.1	Stress in der Steinzeit und heute	81
3.4.2	Stressreaktionen und Stressoren	86
3.4.3	Anti-Stress-Strategien	88
3.5	Arbeitsplatz Leitstelle – spezielle Anforderungen	92
3.5.1	Macht und Kooperation in der Rettungsleitstelle	92
3.5.2	Leitstelle als Hellseher? Die „ex ante“- / „ex post“-Problematik	94
4	Personal in Integrierten Leitstellen	97
4.1	Grundsätzliche Anforderungen an Leitstellendisponenten	99
4.2	Grundsätzliche Anforderungen an Führungskräfte in Leitstellen	102
4.3	Auswahlverfahren bei Personaleinstellungen	106
4.3.1	Akteure	106
4.3.2	Beispiel für die Gestaltung eines Auswahlprozesses	107
4.3.3	Fazit	111
4.4	Musterstellenbeschreibung „Leitstellendisponent“	112
4.5	Musterstellenbeschreibung „Schichtführer“	115
4.6	Musterstellenbeschreibung „Schichtleiter“	118
4.7	Musterstellenbeschreibung „stellvertretender Leitstellenleiter“	121
4.8	Musterstellenbeschreibung „Leitstellenleiter“	124
4.9	Musterstellenbeschreibung „Systemadministrator“	128

4.10	Personalentwicklung in der Leitstelle	130
4.10.1	Herausforderungen der Personalentwicklung	130
4.10.2	Der Mitarbeiter in der Leitstelle	131
4.10.3	Personalentwicklung heute	131
4.10.4	Personalentwicklung in der Praxis	132
4.10.5	Einsatz von Personalentwicklung in Leitstellen	134
4.10.6	Fazit	135
4.11	Rolle und Aufgaben des Ärztlichen Leiters Rettungsdienst in der Leitstelle	135
5	Qualitätsmanagement	141
5.1	Anforderungen an ein QM-System in Leitstellen	143
5.1.1	DIN EN ISO 9001:2015	144
5.1.2	DIN EN 15224	146
5.1.3	Qualität	147
5.1.4	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess	148
5.2	Aufbau eines QM-Handbuchs für die Leitstelle	149
5.2.1	Veränderungen durch die Revision der DIN 9001	149
5.2.2	Dokumentationsanforderungen	151
5.2.3	Fazit	154
5.3	Qualitätsmanagementbeauftragter in der Leitstelle	155
5.3.1	Anforderungsprofil	155
5.3.2	Tätigkeitsbeschreibung	155
5.4	Software zur Steuerung von QM-Prozessen in der Leitstelle	157
5.4.1	Auswahl einer geeigneten Softwarelösung	157
5.4.2	Softwarelösung	160
5.5	Musterprozessbeschreibungen für die Leitstelle	162
5.6	Kennzahlen in Leitstellen	165
5.6.1	Grundüberlegungen beim Aufbau eines Kennzahlensystems: Welche Kennzahlen werden verwendet?	165
5.6.2	Beispiele für zeitbasierte und einsatztaktische Kennzahlen zur externen Qualitätssicherung	168
5.6.3	Fazit	170

6.1	Notruf – der erste Kontakt zur Einsatzstelle: Wie funktioniert „Handeln am Telefon“?	175
6.1.1	Planungsphase	178
6.1.2	Durchführungsphase	180
6.1.3	Bewertungsphase	181
6.2	Standardisierte Notrufabfrage	182
6.2.1	Qualität in der Notrufabfrage – Teil 1	182
6.2.2	Qualität in der Notrufabfrage – Teil 2	187
6.3	Leitlinien oder Protokolle zur Notrufabfrage	189
6.3.1	Leitlinien	190
6.3.2	Protokolle	190
6.3.3	Leitlinie vs. Protokolle – Pro und Kontra	191
6.4	Standardisierte Notrufabfrage am Beispiel NOAS	194
6.5	Standardisierte Notrufabfrage am Beispiel AMPDS™	201
6.5.1	Advanced Medical Priority Dispatch System (AMPDS™)	203
6.5.2	Ablauf der Notrufabfrage mit AMPDS™	203
6.5.3	Dokumentation, Qualitätssicherung und Systementwicklung durch Abfragesysteme	203
6.5.4	Sind standardisierte Abfragesysteme nötig?	205
6.6	Standardisierte Notrufabfrage am Beispiel der Leitstelle Nord	206
6.7	Standardisierte Notrufabfrage am Beispiel AUDIS	210
6.7.1	Vom Wissen zur Diagnose	210
6.7.2	Ablauf einer Abfrage	211
6.7.3	Wartung des Fragenkatalogs	215
6.7.4	Dokumentation	216
6.7.5	Fazit	216
6.8	Strukturierte Notrufabfrage am Beispiel iSE	217
6.8.1	Die SNA	217
6.8.2	Ermittlung Meldebild	218
6.8.3	Hilfestellung und Verhaltenshinweise	220
6.8.4	Qualitätsmanagement und Dokumentation	221
6.8.5	Schulung und Systemkompatibilität	222

6.9	Erste-Hilfe-Hinweise durch den Disponenten	222
6.10	Telefonreanimation – eine Kernaufgabe für Leitstellendisponenten	242
6.10.1	Stellenwert der Telefonreanimation	242
6.10.2	Rechtliche Aspekte	245
6.10.3	Praktische Durchführung	245
6.10.4	Grenzen bei der Umsetzung der T-CPR	248
6.10.5	Fazit	250
6.11	Telemedizin in der Leitstelle	250
6.11.1	Telemedizin, Notruf und Notfallrettung	250
6.11.2	Potenzial und Nutzen von Telemedizin	252
6.11.3	Die nächsten großen Schritte: Videokommunikation und automatisierter Notruf?	253
6.11.4	Telemedizin, Integrierte Leitstelle und Neuordnung der Notfallversorgung	254
6.12	Triage unkritischer Patienten im Rahmen der Notrufabfrage	257
6.12.1	Leitstellen als Dienstleister für „fast alles“	257
6.12.2	Die Leitstelle als medizinisches Beratungszentrum	258
6.12.3	Die Leitstelle als Clearingzentrum für gesundheitliche und soziale Akutfälle	258
6.12.4	Leitstelle 2020+	260
7	Kommunikative Prozesse	267
7.1	Kommunikation und Rhetorik für Leitstellendisponenten – eine Übersicht	269
7.2	Konflikte und Konfliktvermeidung	276
7.2.1	Was ist ein Konflikt?	276
7.2.2	Typische Konfliktursachen und Konfliktsituationen	279
7.2.3	Strategien zur Konfliktvermeidung	280
7.3	Gesprächsführung in besonderen Situationen	282
7.3.1	Menschen in emotionalen Notlagen	282
7.3.2	Telefonisch eingeleitete Krisenintervention	283
7.3.3	Modell der „anruferzentrierten Gesprächsführung“	284
7.3.4	Training des Gesprächsmodells	286
7.3.5	Checkliste „Anruferzentrierte Gesprächsführung“	287

7.4	Kommunikation mit fremdsprachigen Anrufern	287
7.5	Pressearbeit	293
7.6	Social Media in der Leitstelle	297
7.6.1	Professioneller Auftritt	298
7.6.2	Social Media im Einsatzgeschehen	299
7.7	Fachverband Leitstellen e.V.	303
8	Aus- und Fortbildung	307
8.1	Gesetzliche Forderung	309
8.2	Handlungsorientierung in der Disponentenausbildung	316
8.2.1	Planungsfaktoren für den Unterricht	317
8.2.2	Handlungsorientierung des Unterrichts	318
8.2.3	Fallbeispiel: Diskoschlägerei	320
8.3	Konzept einer leitstellenspezifischen Berufsausbildung	325
8.3.1	AG „Berufsbild Disponent“ beim Länderausschuss Rettungswesen	325
8.3.2	Aktuelle Ausbildungssituation und Notwendigkeit einer Berufsausbildung	325
8.3.3	Mögliche Struktur einer Berufsausbildung	327
8.3.4	Entwicklung der Berufsausbildung	328
8.3.5	Mögliche Ausbildungsgänge	332
8.3.6	Zusammenfassung	333
8.4	Fortbildung in der Leitstelle	334
8.4.1	Vorgaben zur Fortbildung in Leitstellen	335
8.4.2	Themengruppen für die Leitstellenfortbildung	335
8.4.3	Anforderungen an Verantwortliche für Fortbildung in Leitstellen	339
8.5	Simulation in der Leitstelle	340
8.5.1	Organisatorische Voraussetzungen	342
8.5.2	Szenariendesign	343
8.5.3	Raumplanung	344
8.5.4	Leitstellentechnik	344
8.5.5	Aufzeichnungstechnik	344
8.5.6	Simulationsstruktur	346
8.5.7	Debriefing	347
8.5.8	Zusammenfassung	348

8.6	Praxisanleiter in der Leitstelle	349
8.6.1	Sicherstellung der Einarbeitung neuer Einsatzsachbearbeiter und der Praktikumsbetreuung von Notfallsanitätern	349
8.6.2	Notrufauswertung	350
8.6.3	Anleitung und Weiterbildung der Einsatzsachbearbeiter durch Fortbildungen und Simulationen sowie Teamarbeit	351
8.6.4	Rahmenbedingungen	351
8.6.5	Qualifizierung der Praxisanleiter Leitstelle	352
8.6.6	Fazit	353

9 Einsatzvorplanung 361

9.1	Zusammenarbeit mit Behörden, Organisationen und Hilfskräften	363
9.1.1	Polizei	364
9.1.2	Straßenbaulastträger	366
9.1.3	Deutsche Bahn AG	367
9.1.4	Der SAR-Dienst in der Bundesrepublik Deutschland	368
9.1.5	Sonstige Fachdienste	369
9.1.6	Kriseninterventionsteam	371
9.2	Aufbau einer Alarm- und Ausrückeordnung	372
9.3	Leitstelle und Sonderlagen, organisatorische Vorplanungen	377
9.3.1	Führung in der Leitstelle	377
9.3.2	Führungsorganisation in der Leitstelle	378
9.3.3	Führungs vorgang in der Leitstelle	381
9.3.4	Führungs mittel in der Leitstelle	383
9.3.5	Training von Sonderlagen	386
9.3.6	Zusammenfassung	388
9.4	Handlungsempfehlungen für Rettungsdiensteinsätze bei besonderen Einsatzlagen (REBEL)	389
9.5	Stabsarbeit und Leitstelle	393
9.5.1	Elektronische Stabsarbeit – Technische Anforderungen	394
9.5.2	Gewinnung von Lageinformationen aus der Leitstelle	394
9.5.3	Zusammenarbeit	396
9.5.4	Dislozierte Stäbe und mobile Datenerfassung	397
9.5.5	Fazit und technische Ansätze	398
9.5.6	Praxistipps für Stabsarbeit und Leitstelle	398

9.6	Sonderlage: Massenanfall von Verletzten	404
9.7	Sonderlage: Terrorismus und gewaltsame Anschläge	407
9.8	Sonderlage: Amoklauf	411
9.9	Sonderlage: Unwetter	414

10	Einsatzführung	419
-----------	-----------------------	------------

10.1	Führen, Leiten, Weisen – Was ist Aufgabe der Leitstelle?	421
10.1.1	Stadtgemeinde Bremen	422
10.1.2	Schleswig-Holstein	423
10.1.3	Lenken, Koordinieren, Weisen?	424
10.1.4	Fazit	425
10.2	Einsatzindikationen und Einsatzstrategien der Luftrettung	426
10.2.1	Schneller Notarztzubringer	426
10.2.2	Transportfunktion	427
10.3	Koordination von Luftrettungseinsätzen – rescuetrack	430
10.4	Krankentransportmanagement	436
10.4.1	Systembeteiligte	437
10.4.2	Disposition des qualifizierten Krankentransportes	437
10.4.3	Kennzahlen zur Steuerung der Krankentransportdisposition	439
10.4.4	Projekt Krankentransportmanagement – Baukasten als Möglichkeit zur Optimierung	441

11	Funk- und Kommunikationssysteme	447
-----------	--	------------

11.1	Leitstelle als Bestandteil der kritischen Infrastruktur	449
11.1.1	Gebäude und Gebäudetechnik	450
11.1.2	Leitstellentechnik	452
11.1.3	Betrieb	454
11.1.4	Organisation	455
11.2	Redundanzsysteme – Was ist wirklich sinnvoll?	456
11.2.1	Gefahrensituation Technikausfall	457

11.2.2	Gefahrensituation Ausfall durch Räumung	459
11.3	Digitalfunk und Leitstelle	461
11.3.1	Digitalfunknetz	462
11.3.2	Anbindung der Leitstelle	464
11.3.3	Funkbetrieb	467
11.4	Notrufabfragesysteme	469
11.4.1	Hauptanforderungen an ein Notrufabfragesystem	469
11.4.2	Prinzipieller Aufbau	472
11.5	Notrufsysteme für Hör-, Sprach- und / oder Sehbehinderte – Der barrierefreie Notruf mit Barrieren?	473
12	EDV-gestützte Einsatzbearbeitung	479
12.1	Anforderungen an die Software	481
12.1.1	Einsatzerfassung	485
12.1.2	Disposition	486
12.1.3	Alarmierung	487
12.1.4	Einsatzsteuerung	487
12.1.5	Maßnahmen	488
12.1.6	Krankentransport – Einsatzplanung	488
12.1.7	Auswertung und Statistik (Business-Intelligence-Funktionen)	489
12.1.8	Übergreifende Aufgaben und neue Herausforderungen	490
12.1.9	Mobile und verteilte Datenerfassung für Feuerwehr und Rettungsdienst	491
12.2	Anforderungen an die Hardware	492
12.2.1	Arbeitsplatz-Systeme	492
12.2.2	Netzwerksystem	493
12.2.3	Zentralcomputer (Serverrechner)	495
12.3	Anforderungen an einen Technikraum	498
12.3.1	Verfügbarkeiten und Redundanz	498
12.3.2	Racks und Verkabelung	499
12.3.3	Kühlsysteme	501
12.3.4	Strom- und Notstromversorgung	502
12.3.5	Systeme für den Brandschutz	503
12.3.6	Monitoring-Lösungen und Zugangssicherungen	503
12.3.7	Normen	504

12.4	IT-Sicherheit	505
12.4.1	Einführung in die „ISO 27001 auf Basis von IT-Grundschutz“	505
12.4.2	Abgrenzung zur DIN EN 50518	507
12.4.3	Generelle Vorgehensweise bei Aufbau und Anwendung des IT-Grundschutzes	507
12.4.4	Konkrete Vorgehensweise bei Aufbau und Anwendung des IT-Grundschutzes	508
12.4.5	Methodisches Vorgehen beim Grundschutz	508
12.5	Integration in die Leitstellenumgebung (Schnittstellen)	509
12.5.1	Systemschnittstellen und interne Schnittstellen	509
12.5.2	Notruf-, Funk-, Telefonabfragesystem / Anruferkennung / Telefonvermittlung	510
12.5.3	BOS-Digitalfunk	511
12.5.4	Gefahrenmeldeanlage / Übertragungsanlage für Brandmeldungen	511
12.5.5	Funkmeldesystem, digitaler Funkalarm, analoger Funkalarm, FMS-Alarmgeber	512
12.5.6	Wachalarmierung / Steuersysteme / Meldesysteme	512
12.5.7	Videosystem	513
12.5.8	Zeitgeber	513
12.5.9	Sonderfunktionen	513
12.5.10	Externe Schnittstellen	513
12.5.11	eCall	514
12.5.12	Strukturierte Notrufabfrage	514
12.5.13	Wachentableau / Einsatzführungsunterstützung	515
12.6	Visuelle Darstellungsmöglichkeiten der Informationen im Leitstellerraum	516
12.6.1	Gezielte Auswahl der Informationen für die visuelle Darstellung	516
12.6.2	Großbildvisualisierungen für die Leitstelle	517
12.6.3	Arbeitsplatzbezogene Visualisierungen	517
12.6.4	Seh- und Erkenntnerraum – Sichtachsen	518
12.6.5	Projektionsdistanzen / Schrift- und Symbolgrößen	519
12.6.6	Visuelle Wahrnehmung	520
12.7	Geografische Informationssysteme in Leitstellen	521
12.8	GPS-gestützte Rettungsmitteldisposition	526
12.8.1	Was bedeutet GPS?	526
12.8.2	GPS-basierte Daten im Einsatzleitsystem	528
12.8.3	Weitere Optimierung	530

12.9	Einsatzbezogener digitaler Datenaustausch in der Notfallversorgung	531
12.9.1	Prozessübersicht der Leitstelle – Wo sind digitale Schnittstellen sinnvoll?	531
12.9.2	IT-gestützte Einsatzanmeldungen durch die Klinik	532
12.9.3	Datenaustausch mit dem Rettungsdienst	534
12.9.4	Digitale Patientensteuerung und -zuweisung	536
12.9.5	Die endgültige Technologie- und Prozesslandschaft	536
13	Wirtschaftlichkeit der Leitstelle	539
13.1	Leitstellen aus Sicht der Kostenträger	541
13.1.1	Ausgangslage	541
13.1.2	Grundsätzliches zu Kosten und Qualität	542
13.1.3	Ausblick	543
13.2	Kennzahlen zur Wirtschaftlichkeit von Leitstellen	544
13.2.1	Aufbau von Kennzahlen	544
13.2.2	Kritik an Kennzahlen	544
13.2.3	Datengrundlage	545
13.2.4	Kennzahlen mit Sachgrößen	545
13.2.5	Kennzahlen mit Kostengrößen	546
13.2.6	Grenzen der Aussagekraft	547
13.3	Personalbemessung und Dienstplangestaltung	548
13.3.1	Einflussgrößen zur Personalbedarfsbestimmung	548
13.3.2	Festlegung der Tischbesetztzeiten	549
13.3.3	Weitere Arbeitsleistungen	551
13.3.4	Personalbedarf	551
13.3.5	Dienstplangestaltung	552
13.4	Zusammenlegung von Leitstellen	554
13.4.1	Gründe für eine Zusammenlegung	554
13.4.2	Die Strategie	555
13.4.3	Das System	555
13.4.4	Der Mensch	556
13.4.5	Die Technik	557
13.4.6	Die Wirtschaftlichkeit	557
13.4.7	Fazit	558

14.1	Was ist ein Fehler? – Entscheidungsfehler in der Leitstelle	563
14.2	Critical Incident Reporting Systeme (CIRS) – Fehler als Chance der Optimierung	569
14.2.1	Fehler in der Medizin?!	569
14.2.2	Formen der Fehlervermeidung	571
14.2.3	Der Sinn des Critical Incident Reporting	572
14.2.4	Wie funktioniert ein CIRS?	572
14.2.5	CIRS in der Leitstelle	574
14.3	Crew Resource Management in der Leitstelle	575
14.3.1	Ursachen für „menschliche Fehler“	577
14.3.2	Was ist Crew Resource Management?	578
14.3.3	CRM-Leitsätze	579
14.3.4	CRM in der Leitstelle: Training	580
14.3.5	CRM in der Leitstelle: Umsetzung	581
14.4	Teamprozesse in der Leitstelle	582
14.4.1	Teamarbeit in der (Integrierten) Leitstelle	582
14.4.2	Erfolgreiche Teamarbeit (nicht nur) in Leitstellen	583
14.4.3	„Geteiltes Situationsbewusstsein“ und „gemeinsame mentale Modelle“	584
14.4.4	Gemeinsamer Hintergrund: geteilte Werte	584
14.4.5	Gemeinsame mentale Modelle	585
14.4.6	Teamkommunikation fördern	586
14.5	Mediation als Instrument der Konfliktlösung	588
14.5.1	Konflikte – Begleiter bei der Leitstellenarbeit	588
14.5.2	Konflikttheorie	589
14.5.3	Fallbeispiel „Einsatzentscheidung“	590
14.5.4	Das Verfahren „Mediation“	591
14.5.5	Mediation in der Leitstelle	593
14.5.6	Zusammenfassung	595
14.6	Gesundheitsförderung und PSNV	595
14.6.1	Psychosoziale Notfallversorgung (PSNV) in Deutschland	595
14.6.2	Akute Belastungsreaktion, Posttraumatische Belastungsstörungen und andere Traumafolgestörungen	596
14.6.3	Traumatisierung von Leitstellendisponenten?	597

► Inhalt

14.6.4	Resilienz	598
14.6.5	PSNV als Teil betrieblicher Gesundheitsförderung	599
14.7	Gefährdungsanalyse	601
14.7.1	Gefährdung	601
14.7.2	Rechtliche Grundlagen	602
14.7.3	Ermittlung von Gefährdungen	603
14.7.4	Analyse und Beurteilung	604
14.8	Betriebsklimaanalyse	607
14.8.1	Faktor psychische Belastung	607
14.8.2	Analyse und Beurteilung	609
14.9	Lösungsorientierte Mitarbeitergespräche	612
15	Rechtsfragen der Leitstelle	621
15.1	Rechtsgrundlagen für Leitstellendisponenten	623
15.1.1	Bundes- und Landesrecht	623
15.1.2	Rechtsbereiche	624
15.1.3	Öffentliches Recht	625
15.2	Strafrecht	630
15.2.1	Grundlagen der Strafbarkeit	630
15.2.2	Vorsätzliche Verwirklichung von Straftatbeständen	632
15.2.3	Fahrlässige Verwirklichung von Straftatbeständen	634
15.2.4	Ausgewählte Sorgfaltspflichten	638
15.2.5	Unterlassene Hilfeleistung	640
15.2.6	Sonstige Delikte	641
15.2.7	Strafrechtliche Verantwortlichkeit der Leitstellenleitung	643
15.3	Haftungsrecht	644
15.3.1	Zivilrechtliche Fragestellungen	644
15.3.2	Amtshaftung	648
15.3.3	Arbeitsrechtliche Haftungserleichterungen	649
15.3.4	Zusammenfassung	650

16 Fallbeispiele 653

16.1	Der Terroranschlag des „Islamischen Staates“ in Ansbach 2016	655
16.2	Der Amoklauf von Winnenden 2009	662
16.3	MANV auf der Insel Amrum 2014	668
16.4	Suizid mit Trockeneis	675
16.5	Zwillingsgeburt in der Wohnung	679
16.6	Feuer in einem Krankenhaus	684
16.7	Reizgaseinsatz in einer Schule – Amok oder Dummejungenstreich?	686
16.8	Einsatz auf einem Fährschiff	689

17 Zukunft der Leitstelle 697

Anhang	705
Abbildungsnachweis	706
Herausgeber und Autoren	709
Index	717