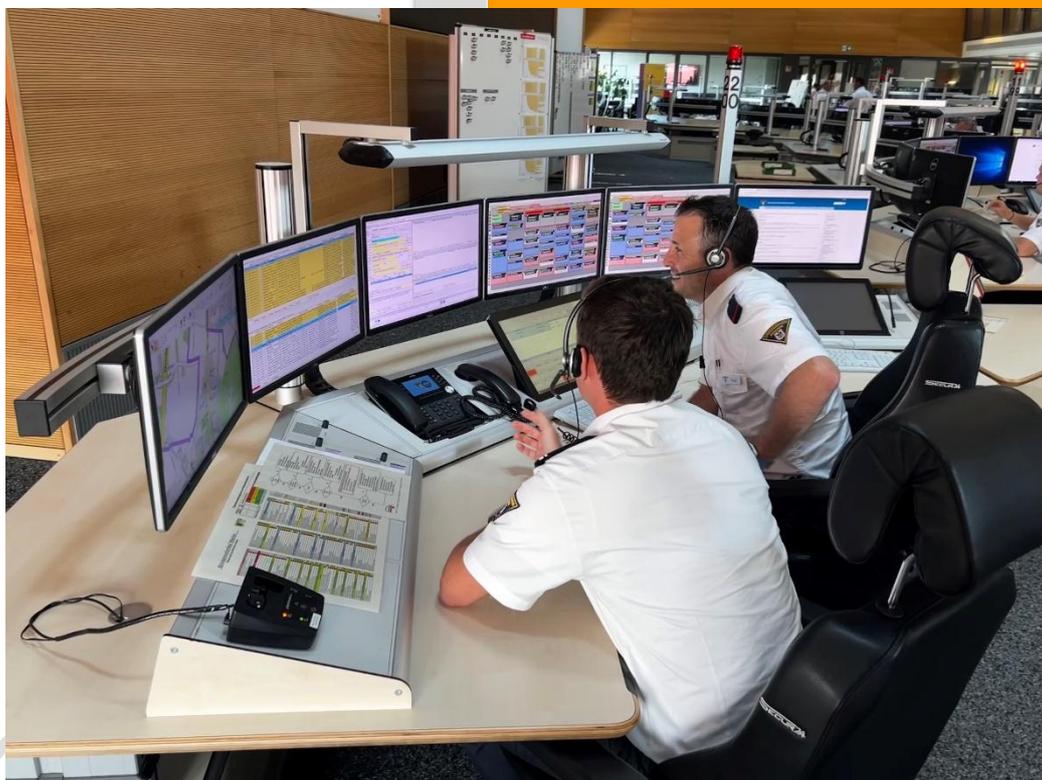


Betrieblicher Ausbildungsplan

„Staatlich geprüfter Betriebsassistent*in einer Integrierten Leitstelle“

„Staatlich geprüfter Disponent*in einer Integrierten Leitstelle“



Verband bayerischer
Leitstellenbetreiber e.V.

Betrieblicher Ausbildungsplan

„Staatlich geprüfter Betriebsassistent einer Integrierten Leitstelle“ oder „Staatlich geprüfter Betriebsassistentin einer Integrierten Leitstelle“

Staatlich geprüfter Disponent einer Integrierten Leitstelle“ oder „Staatlich geprüfter Disponentin einer Integrierten Leitstelle“

Inkrafttreten

Dieser betriebliche Ausbildungsplan tritt ab 01.09.2025 in Kraft.

Überprüfungsintervall

Der vblb e.V. empfiehlt, das vorliegende Dokument spätestens 5 Jahre nach Inkrafttreten bzw. nach dem letzten Änderungsdatum (siehe hierzu im Änderungsverzeichnis des Dokumentes) auf Aktualität zu prüfen und bei Bedarf entsprechend anzupassen.

Impressum

Titel:	Betrieblicher Ausbildungsplan „Staatlich geprüfter Betriebsassistent*in einer Integrierten Leitstelle“ „Staatlich geprüfter Disponent*in einer Integrierten Leitstelle“
Autoren:	Kevin Holzner (BF München), Sebastian Loher (BF München), Alexander Müller-Gottwald (BF München)
Lektoren:	Stefan Degenhart (BRK Landesgeschäftsstelle), Lena Gähl (Kassenärztliche Vereinigung Bayern), Michael Krutzsch (BF Würzburg), Holger Sahm (Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungsforschung), Rüdiger Schulz (BF Nürnberg), Sebastian Stahn (BF München), Thomas Wandinger (StMI-D5)
Abbildungen:	Titelbild: © Feuerwehr München
Herausgeber:	Verband Bayerischer Leitstellenbetreiber e.V. (vblb)
Kontakt:	geschaeftsstelle@vblb.de

Ausbildung

„**Staatlich geprüfter Betriebsassistent einer Integrierten Leitstelle**“ oder
„**Staatlich geprüfter Betriebsassistentin einer Integrierten Leitstelle**“
„**Staatlich geprüfter Disponent einer Integrierten Leitstelle**“ oder
„**Staatlich geprüfter Disponentin einer Integrierten Leitstelle**“

Aufbau und Inhalt des Ausbildungsplans

Der vorliegende betriebliche Ausbildungsplan führt eine **handlungsorientierte Gliederung** ein, so wie er in der dualen Berufsausbildung bereits seit Mitte der 1990er Jahre Verwendung findet.

Der vorliegende betriebliche Ausbildungsplan vermittelt aufbauend und ergänzend zum schulischen Lehrplan die für das Erreichen des Ausbildungsziels erforderlichen beruflichen Handlungsfähigkeiten. Die hier dargestellte Struktur umfasst den betrieblichen Ausbildungsteil. Er definiert die Mindestanforderungen an die betriebliche Ausbildung. Es obliegt jeder auszubildenden Dienststelle, aufbauend darauf einen eigenen betrieblichen Ausbildungsplan auf Grundlage der örtlichen Erfordernisse zu erstellen.

Der betriebliche Ausbildungsplan hilft, die Berufsausbildung in einer durch ihren Zweck gebotenen Form planmäßig, zeitlich und sachlich gegliedert so durchzuführen, dass das Ausbildungsziel in der vorgesehenen Ausbildungszeit erreicht wird.

Die Ausbildung zur/ zum „**Staatl. geprüften Betriebsassistent*in einer Integrierten Leitstelle**“ soll eine möglichst breite leitstellenfachliche Basis bieten um den künftigen Mitarbeiter*innen die spätere Verwendung als Disponent*in Notrufabfrage oder in den rückwärtigen Sachgebieten einer ILS (z.B. Datenversorgung, IT, First-Level-Support, QM) zu ermöglichen. Somit besteht die Option, die Inhalte der Ausbildung nach den Möglichkeiten des Ausbildungsstandortes und den zur Verfügung stehenden weiteren Einrichtungen der praktischen Ausbildung auszurichten. Die dreijährige Ausbildung zur/ zum „**staatl. geprüften Disponent*in einer Integrierten Leitstelle**“ umfasst über die bereits genannten Kompetenzen alle Fähigkeiten, um nach der Ausbildung vollumfänglich als Disponent*in in einer Leitstelle tätig zu werden.

Quellenhinweis

Falls in diesem betrieblichen Musterausbildungsplan auf Seiten im Internet oder namentliche Produkte verwiesen wird, wurden diese nach sorgfältigen Erwägungen ausgewählt und sind beispielhaft zu werten. Auf die zukünftige Gestaltung sowie die Nutzung und den Inhalt von Seiten oder Produkten haben die Autoren keinen Einfluss. Wir distanzieren uns daher ausdrücklich von diesen Seiten, sofern darin rechtswidrige, insbesondere jugendgefährdende oder verfassungsfeindliche Inhalte zutage treten sollten. Im Musterausbildungsplan verwendete Produktnamen stellen den Stand Juni 2025 dar und sind beispielhaft genannt. Die Produkte können in der betrieblichen Ausbildung je nach örtlicher Gegebenheit durch alternative Produkte mit gleicher oder ähnlicher Funktion bzw. Inhalt ersetzt werden. Gleiches gilt für Produkte, die im zeitlichen Verlauf durch Nachfolgeprodukte ausgetauscht werden.

Organisatorische Rahmenbedingungen

Ausbildungsdauer:

2 Jahre: „Staatlich geprüfter Betriebsassistent*in einer Integrierten Leitstelle“

3 Jahre: „Staatlich geprüfter Disponent*in einer Integrierten Leitstelle“

Ausbildungsziel

Die zweijährige Ausbildung vermittelt die fachlichen, rhetorischen sowie methodischen Kompetenzen für die Tätigkeit als Betriebsassistent*in einer Integrierten Leitstelle. Sie ist einer der möglichen Zugangswege zum Einstieg in den Vorbereitungsdienst des feuerwehrtechnischen Dienstes 2. Qualifikationsebene.

Die dreijährige Ausbildung vermittelt die fachlichen, rhetorischen sowie methodischen Kompetenzen für die Tätigkeit als Disponent*in einer Integrierten Leitstelle.

Ausbilder und Ausbildungsmittel

Der Träger der praktischen Ausbildung (ausbildende Dienststelle) trägt die Verantwortung für die Durchführung der praktischen Ausbildung einschließlich ihrer Organisation. Der Träger der praktischen Ausbildung führt die praktische Ausbildung in eigener Zuständigkeit durch oder stellt durch Kooperationsvereinbarungen mit weiteren Einrichtungen sicher, dass sich die Auszubildenden die erforderlichen Kompetenzen dort in geeigneter Weise aneignen können.

Für die Ausbildung erforderliche Ausbildungsmittel, insbesondere benötigte Schutzkleidung und Fachliteratur sind zur Verfügung zu stellen, sofern diese für die Berufsausbildung und zum Ablegen von Zwischen- und Abschlussprüfungen erforderlich sind, auch soweit diese nach Beendigung des Berufsausbildungsverhältnisses/ Dienstanfängerverhältnisses stattfinden.

§ 14 BBiG gilt sinngemäß.

Begriffsdefinition

Betriebliche Ausbildung:

Die betriebliche Ausbildung findet bei dem Träger der praktischen Ausbildung oder weiteren beteiligten Einrichtungen z. B. im Rahmen der Pflichteinsätze statt. In der Ausbildungsstätte werden den Auszubildenden in den entsprechenden Fachbereichen die geforderten Kompetenzen vermittelt. Weiterhin werden ihnen standortspezifische Besonderheiten (z. B. Notbetrieb, städtische Antikorruptionsrichtlinie, etc.) vermittelt. Der Träger der praktischen Ausbildung sowie die weiteren Einrichtungen, in denen die praktische Ausbildung durchgeführt wird, stellen jeweils durch geeignete Fachkräfte die Praxisanleitung sicher. Die Praxisanleitung muss mindestens 10 Prozent der Zeit jeden Einsatzes der praktischen Ausbildung betragen; dies gilt nicht für den Pflichteinsatz bei der Polizei-Einsatzzentrale sowie für die Wahlpflichteinsätze. Die betriebliche Ausbildung ist praxisorientiert.

Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Der betriebliche Ausbildungsplan der ersten beiden Ausbildungsjahre dient der Vermittlung folgender Kompetenzen:

Die Auszubildenden ...

1. kennen ihre Position und ihre Aufgaben im Rettungswesen sowie im Brand- und Katastrophenschutz
2. können die technischen Möglichkeiten der Kommunikation für ihre Tätigkeit nutzen
3. arbeiten mit der leitstellenspezifischen Software, Informations- und Kommunikationstechnik
4. nutzen Unterstützungssysteme und Stammdaten und wirken im Qualitätsmanagement der Leitstelle mit
5. nehmen Notrufe und Notfallmeldungen an und bearbeiten diese
6. bearbeiten sonstige Hilfeersuchen sowie Anforderungen für Krankentransporte und Verlegungen
7. besitzen ein Vertiefungs- und Zusatzwissen im Rettungsdienst
8. verstehen die Abläufe im Brand, THL- und ABC-Einsatz öffentlicher Feuerwehren
9. verstehen die Organisation der Integrierten Leitstelle (ILS) und des ILS-Verbunds in Bayern, Entwickeln ein Berufsbild bzw. Selbstverständnis
10. achten auf Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit
11. beachten Vorgaben des Umweltschutzes und das Ziel der Nachhaltigkeit
12. arbeiten in einer digitalisierten Arbeitswelt

Der betriebliche Ausbildungsplan des dritten Ausbildungsjahres dient darauf aufbauend der Vermittlung folgender weiterer Kompetenzen:

Die Auszubildenden ...

13. disponieren und alarmieren Einsatzmittel
14. koordinieren und begleiten Einsätze
15. arbeiten in verschiedenen ILS spezifischen Rollen bei Großschadenslagen mit
16. haben taktisches Führungsverständnis spezifischer Einsätze im Rettungswesen sowie im Brand- und Katastrophenschutz

Anlage 2 zur Satzung zu Errichtung und Schul- und Prüfungsordnung der Städtischen Berufsfachschule für Leitstellenwesen der Landeshauptstadt München (zu § 11)

Ausbildungsplan für die Berufsfachschule für Leitstellenwesen

Einsätze im Rahmen der praktischen Ausbildung			1. + 2. LJ	3. LJ
I.	Orientierungseinsatz Leitstelle beim Träger der praktischen Ausbildung	520 h	520 h	
II.	Pflichteinsätze			
	Feuerwehr	520 h	320 h	200 h
	Rettungsdienst	240 h	160 h	80 h
	Krankenhaus	240 h	160 h	80 h
	Kassenärztliche Vereinigung Bayerns (KVB) davon mindestens 80 h in der Telefoneinsatzzentrale	160 h	160 h	
	Polizei-Einsatzzentrale	40 h	40 h	
III.	Wahlpflichteinsätze z.B. Einsatzzentralen Werkfeuerwehren, Verkehrsleitzentralen der Verkehrsbetriebe, Autobahnbetriebszentralen, Steuerzentralen für Binnenschifffahrt, Gesundheitsämter, Kreisverwaltungsbehörden, Hausnotrufzentralen, Zentralen betreuter Patientenfahrdienste, Brandschutzdienststellen, Krisendienst Bayern	80 h	80 h	
IV.	Vertiefungseinsatz Leitstelle beim Träger der praktischen Ausbildung	700 h	280 h	420 h
	Praktische Ausbildung gesamt	2500 h	1720 h	780 h

Hinweis zu Zeitrichtwerten (ZRW) und Ausbildungswochen:

Die in den einzelnen Themenblöcken des betrieblichen Ausbildungsplans aufgeführten Zeitrichtwerte (ZRW) dienen der Orientierung. Nicht immer entspricht die Summe der ZRW vollständig mit den im Ausbildungsplan vorgesehenen Stunden- bzw. Wochenangaben überein. In einzelnen Themenblöcken werden die Zeitrichtwerte teilweise unterschritten. Dies ist beabsichtigt. Die verbleibenden Zeiträume eignen sich, fachliche Schwerpunkte zu setzen und Inhalte individuell zu vertiefen. Weiterhin dienen sie der Kompensation von eventuellen Krankheitstagen.

Ziel und Gestaltung der betrieblichen Ausbildung

Ziel der betrieblichen Ausbildung ist es, die in der Berufsfachschule vermittelten Inhalte systematisch mit den praktischen Anforderungen und Abläufen des betrieblichen Alltags in der jeweiligen Heimatleitstelle der Auszubildenden zu verzahnen. Hierdurch werden fachliche Zusammenhänge vertieft, Handlungskompetenzen gestärkt und ein nachhaltiger Wissenstransfer zwischen Theorie und Praxis ermöglicht.

Art und Umfang der Einsätze im Rahmen der praktischen Ausbildung sind in Anlage 2 zur Satzung zur Errichtung und in der Schul- und Prüfungsordnung der Städtischen Berufsfachschule für Leitstellenwesen der Landeshauptstadt München verbindlich festgelegt. Sie sind

von allen Ausbildungseinrichtungen verpflichtend umzusetzen. Die Inhalte des vorliegenden betrieblichen Ausbildungsplans hingegen stellen keine allgemeinverbindlichen Vorgaben dar. Sie sollen an die spezifischen Gegebenheiten der jeweiligen ILS sowie an den individuellen Lernfortschritt der Auszubildenden angepasst werden. Diese Anpassungen werden von der ausbildenden ILS eigenständig vorgenommen.

1. AUSBILDUNGSJAHR

ORIENTIERUNGSEINSATZ LEITSTELLE

13 Wochen

IT Hardware

ZRW¹: 1 Woche

Kompetenzen

Die Auszubildenden sind in der Lage grundlegenden IT-Hardwarekomponenten einer ILS unter Beachtung ergonomischer, sicherheitstechnischer und umweltbezogener Anforderungen zu betreiben, zu warten und bei Störungen systematisch zu analysieren sowie einfache Maßnahmen selbstständig umzusetzen.

Die Auszubildenden erkennen die Bedeutung funktionierender IT-Hardware für die Arbeit in der Leitstelle und ordnen die relevanten Geräte und Systeme in den technischen Gesamtzusammenhang der ILS ein (z. B. Leitplatztechnik, Kommunikationsschnittstellen, Alarmierungsinfrastruktur).

Sie informieren sich über Aufbau, Funktion und Besonderheiten der eingesetzten IT-Hardware, über ergonomische und gesetzliche Anforderungen an Bildschirmarbeitsplätze sowie über Richtlinien zur IT-Sicherheit und Energieversorgung (z. B. USV, Notstrom).

Die Auszubildenden unterstützen bei der Wartung oder Inbetriebnahme von Geräten (z. B. Austausch eines Arbeitsplatz-PCs, Einbau eines Peripheriegeräts) unter Berücksichtigung betrieblicher Abläufe, Materialverfügbarkeit und technischer Abhängigkeiten.

Sie führen unter Anleitung einfache Konfigurations- und Wartungsarbeiten an Hardwarekomponenten durch, nehmen Arbeitsplatzsysteme unter Beachtung der Ergonomie in Betrieb und wirken bei der Fehlersuche sowie beim Austausch defekter Hardware mit.

Die Auszubildenden bewerten die Funktionstüchtigkeit von Arbeitsplatzhardware sowie deren Konfiguration unter den Aspekten Sicherheit, Nachhaltigkeit und Benutzerfreundlichkeit. Sie erkennen Auffälligkeiten und melden diese sachgerecht weiter.

Sie reflektieren ihren Beitrag zur IT-Betriebssicherheit und erkennen, welchen Einfluss ihr Verantwortungsbewusstsein und nachhaltiges Handeln auf die Gesamtfunktion der Leitstelle hat.

Inhalte

IT-Grundlagen & Systemarchitektur

- Grundstruktur und Aufbau eines Einsatzleitplatzes (z. B. Monitore, Peripheriegeräte, USV-Systeme)
- Aufbau und Funktionen von Kommunikations- und Datenerfassungshardware
- Funktionsweise und Integration mobiler Geräte für den Rettungsdienst
- Hardwarekomponenten von Alarmierungssystemen (z. B. Funkmeldeempfänger, Sirenentechnik)
- Kälteversorgung für Server

Netzwerktechnik & Infrastruktur

¹ Zeitrictwert
Version: 1.0

- Konfiguration und Wartung von Netzwerktechnik (Router, Switches, Firewalls)
- Sicherheitskonzepte im Bereich Hardware (physische Sicherheit, Zutrittskontrollen)
- Elektroversorgung: Netzstrom, Notstromversorgung, unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV).
- Wartung und Test von Notstromversorgungssystemen und unterbrechungsfreier Stromversorgung (USV)

IT-Betrieb & Supportprozesse

- Beschaffung
- Inbetriebnahme
- Hardware-/ Komponententausch
- Fehlersuche

Arbeitsplatzgestaltung & Umweltaspekte

- Ergonomie von Arbeitsplätzen (Einstellbarkeit von Monitoren, Tastaturen, Beleuchtung)
- Nachhaltigkeit und Recycling von IT-Komponenten

Visualisierung & Benutzeroberflächen

- Visualisierungsmöglichkeiten
- Überblick und Unterscheidung eingesetzter Endgeräte (Fat/Thin Clients, Standalone/Domänen, Arbeitsplätze, KVM Absetzungen)

1. Ausbildungsjahr

ORIENTIERUNGSEINSATZ LEITSTELLE

13 Wochen

IT Software	ZRW ¹ : 1 Woche
<p>Kompetenzen</p> <p>Die Auszubildenden sind in der Lage, zugelassene Software im Arbeitsbetrieb fachgerecht zu installieren, zu konfigurieren, sicher zu verwalten und im betrieblichen Alltag effizient anzuwenden. Sie erkennen Fehlerquellen, wirken bei der Optimierung von Software-gestützten Prozessen mit und beachten dabei Datensicherheit, Systemintegration und Benutzerführung.</p> <p>Die Auszubildenden erkennen den Stellenwert von Einsatzleitsoftware, Subsystemen und IT-gestützten Abläufen für die Funktionstüchtigkeit der Leitstelle innerhalb der Kritischen Infrastruktur.</p> <p>Sie informieren sich über die in ihrer Heimatleitstelle eingesetzten Softwaresysteme, deren Funktionen, Schnittstellen und Anwendungsbereiche – einschließlich Geografischem Informationssystem (GEO), Alarmierungssystemen, Übersetzungssoftware oder Notruf-Apps.</p> <p>Sie planen einfache Softwareinstallationen, Updates oder Benutzerrechteänderungen unter Beachtung betrieblicher Abläufe, Sicherheitsvorgaben, Herstellerhinweise und technischer Abhängigkeiten.</p> <p>Die Auszubildenden führen unter Anleitung Softwareinstallationen, Updates oder Rechteänderungen durch, nutzen die Einsatzleitsoftware sicher im Arbeitsalltag und bedienen Subsysteme oder Kommunikationssysteme situationsgerecht.</p> <p>Sie bewerten Softwarefunktionen hinsichtlich ihrer Funktionalität, Sicherheit und Integration in bestehende Prozesse und identifizieren Verbesserungspotenziale, Fehlfunktionen oder Benutzerprobleme.</p> <p>Die Auszubildenden reflektieren den Nutzen und die Grenzen eingesetzter Softwarelösungen, ihre Rolle bei der Unterstützung operativer Abläufe sowie die Bedeutung einer sorgfältigen Benutzerverwaltung und Datensicherung für die Betriebssicherheit der Leitstelle.</p>	
<p>Inhalte -</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Softwareinstallation, -pflege und -aktualisierung <ul style="list-style-type: none"> ○ Neue Software ○ Update ○ Softwarelösungen für den Leitstellenbetrieb installieren, konfigurieren und aktualisieren ● Nutzung und Integration der Einsatzleitsoftware <ul style="list-style-type: none"> ○ Überblick über regionale Besonderheiten der Einsatzleitsoftware (z. B. Einsatzbearbeitung, Statusübersicht, GIS) 	

¹ Zeitrictwert
Version: 1.0

- Einsatzleitsoftware und unterstützende Subsysteme (z. B. GIS, T-CPR) effizient nutzen und deren Integration überwachen
 - Integration und Nutzung von Unterstützungssystemen (z. B. Notruf-Apps, Übersetzungssoftware)
 - **Benutzer- und Zugriffsverwaltung**
 - Benutzerverwaltung in Subsystemen (z. B. Alarmierungssysteme, Kommunikationssoftware)
 - Benutzerrechte und Subsystemzugriffe sicher und nachvollziehbar verwalten
 - **Fehlerdiagnose und Zusammenarbeit mit Herstellern**
 - Fehler in Softwareanwendungen diagnostizieren und in Zusammenarbeit mit Herstellern beheben
 - **Optimierung von IT-gestützten Arbeitsabläufen**
 - IT-Systeme zur Unterstützung von Arbeitsabläufen implementieren und kontinuierlich optimieren
 - **Technische Grundlagen und Schnittstellen**
 - Technische Grundlagen und Schnittstellen zu regionalen Alarmierungssystemen
 - Netzwerkorganisation und Software-Schnittstellenmanagement
 - **Datensicherheit und Backup**
 - Datensicherheitskonzepte und Back-up-Verfahren
- Medientechnik im Leitstellenbetrieb**
- Präsentations- und Medientechnik in der Leitstelle

1. Ausbildungsjahr
Orientierungseinsatz Leitstelle
13 Wochen

Gebäudetechnik	ZRW¹: 0,5 Woche
<p>Kompetenzen Die Auszubildenden kennen die gebäudetechnischen Systeme der ILS und sind in der Lage, einfache Wartungs- und Instandhaltungsmaßnahmen durchzuführen, bei technischen Störungen angemessen zu reagieren und zur Umsetzung nachhaltiger, sicherer und gesetzeskonformer Betriebsabläufe beizutragen.</p> <p>Die Auszubildenden sind sich der Bedeutung gebäudetechnischer Systeme für die Funktionssicherheit der Leitstelle als Sicherheitsbereich bewusst und ordnen Anlagen wie Zutrittskontrollen, Gefahrenmeldeeinrichtungen, Energieversorgung und Klima-/Lüftungstechnik in den betrieblichen Gesamtzusammenhang ein. Sie informieren sich über gesetzliche Vorgaben, technische Vorschriften und organisatorische Standards, wie z. B. Arbeitsstättenrichtlinien, Brandschutzverordnungen, Hygieneanforderungen sowie über Aufbau, Funktion und Überwachung der eingesetzten Systeme. Die Auszubildenden führen einfache Wartungsmaßnahmen durch und stimmen sich mit externen Dienstleistern ab. Sie treffen vorbereitende Maßnahmen für Notfallszenarien unter Berücksichtigung betrieblicher Abläufe, Sicherheitskonzepte und Zuständigkeiten. Unter Anleitung führen Sie Instandhaltungsmaßnahmen an gebäudetechnischen Anlagen durch und unterstützen bei Fehlermanagement. Die Auszubildenden bewerten die Funktion, Effizienz und Ausfallsicherheit technischer Anlagen, identifizieren Verbesserungspotenziale in der Raumnutzung und beurteilen technische Maßnahmen hinsichtlich Nachhaltigkeit und Ergonomie. Sie reflektieren ihren Beitrag zur Betriebssicherheit und Nachhaltigkeit der Leitstelle, erkennen die Auswirkungen technischer Ausfälle auf die Einsatzbereitschaft und entwickeln ein Bewusstsein für ihre Rolle im Schnittfeld zwischen Technik, Sicherheit und Organisation.</p>	
<p>Inhalte -</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sicherheitskonzepte: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sicherheitsstufen und Zutrittskontrollen (z. B. Türschließsysteme, Videoüberwachung) ○ Brandschutz und Gefahrenmeldeanlagen ○ Evakuierungspläne und Notfallszenarien • Nachhaltigkeit und Ressourcenschonung: <ul style="list-style-type: none"> ○ Einsatz energieeffizienter Technologien ○ Recycling und Entsorgung von technischen Komponenten und Materialien ○ Monitoring und Optimierung des Energieverbrauchs • Instandhaltung und Wartung: <ul style="list-style-type: none"> ○ Fehlermanagement und Eskalationsstrategien bei technischen Ausfällen ○ Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern für spezifische gebäudetechnische Anforderungen • Gesetzliche Vorgaben und Normen: 	

¹ Zeitrictwert
Version: 1.0

- Arbeitsstättenrichtlinien
- Brandschutzverordnungen und baurechtliche Vorschriften
- Betriebliche Umsetzung der Hygienevorschriften im Leitstellenbetrieb
- Gebäudestrukturen und Raumnutzung:
 - Anforderungen an Alarmempfangsstellen und Sicherheitsbereiche
 - Raumnutzungskonzepte für Leitstellen (z. B. Büroräume, technische Räume, Sozialräume)

1. Ausbildungsjahr**Orientierungseinsatz Leitstelle****13 Wochen****Einsatzvorbereitung und Datenpflege****ZRW¹: 2 Wochen****Kompetenzen**

Die Auszubildenden kennen den Aufbau und die Bedeutung der Datenversorgung im Einsatzleitsystem und sind in der Lage, Stammdaten strukturiert zu pflegen, Dispositionsstrukturen abzubilden sowie Fehlerquellen zu identifizieren und qualitätsgesichert zu bearbeiten. Sie tragen so zur Funktionssicherheit und Zuverlässigkeit der Einsatzvorbereitung in der ILS bei.

Die Auszubildenden erkennen den Stellenwert strukturierter und aktueller Daten für die Disposition, Alarmierung und Einsatzfähigkeit. Sie pflegen Daten als Grundlage für verlässliche Entscheidungen in der Leitstelle.

Sie informieren sich über Datenmodelle, Systemlogik und die technischen Grundlagen der eingesetzten Systeme, z. B. ELDIS 3 BY by. Sie kennen den Aufbau von Orts-, Objekt-, Einsatzmittel- und Dienststellendaten sowie deren Wechselwirkung im Dispositionsprozess.

Die Auszubildenden planen die strukturierte Erfassung und Integration von Daten, z. B. bei der Neuanlage von Einsatzmitteln oder Objekten. Sie berücksichtigen dabei Alarmierungsstrukturen, Einsatzmittelketten und Zusatzinformationen gemäß den regionalen Vorgaben. Sie pflegen eigenständig Daten in ELDIS 3 By, erfassen und bearbeiten Ortsdaten, Objekte, Maßnahmen und Funkmeldeempfänger. Sie bilden Dispositionsgrundlagen ab, wie z. B. Schlagwörter oder Dispogruppen und führen einfache Korrekturen durch.

Die Auszubildenden prüfen die eingepflegten Daten auf Vollständigkeit und Plausibilität, identifizieren Fehler oder Lücken und bewerten und korrigieren bei Bedarf deren Auswirkungen auf die Alarmierungs- und Dispositionssicherheit.

Sie reflektieren den Einfluss der Datenqualität auf den operativen Leitstellenbetrieb, auf die Fehleranfälligkeit in der Disposition sowie auf die Sicherheit von Einsatzkräften und Bevölkerung.

Inhalte -

- Einführung & Grundlagen
 - Besonderheiten der regionalen Disposition
 - Datengrundaufbau
 - Von den Grund-Geodaten über Dienststellen, Einsatzmittel bis zur Disposition
 - Grundlagen der Datenbanktechnologie
 - Übersicht verschiedener Daten- und Tabellenmodelle
 - Durchführung der Datenversorgung für das Einsatzleitsystem
- Stammdatenversorgung
 - Stammdatenversorgung in der Heimat-ILS
 - Ortsdaten, Objekte, Dienststellen, Einsatzmittel, Geräte, Melder
 - Grundlagen Objektversorgung

¹ Zeitrictwert
Version: 1.0

- Alarmierungsplanung und Datenversorgung
 - Einsatzmittel und Einsatzmittelketten
 - Dispogruppen und Module
 - Schlagwörter, Einsatzstichwörter
 - Umsetzung der Alarmierungsplanung in den Stammdaten
- Zu verständigende Stellen
- Systemanwendungen
 - ELDIS 3 By
 - Stammdaten-, GEO-, ERM-Anwendung
 - Zusatzinformationen zu ELDIS 3 By
 - Maßnahmen / Aktionen
- Datenmanagement
 - Datenmanagement
 - Nutzung zentraler und dezentraler Datenbestände
 - Einpflegen von Kontakten
- Fehlermanagement & Qualitätssicherung
 - Fehlermanagement
 - Identifikation und Klassifizierung von Fehlern in der Datenversorgung
 - Maßnahmen zur Fehlerbehebung (Support-Level)
 - Dokumentation und Kommunikation von Fehlern
- Praktische Anwendung
 - Praktische Anwendung in der betrieblichen Praxis
 - Nutzung und Pflege von Daten im ELS (Einsatzleitsystem)

1. Ausbildungsjahr**Orientierungseinsatz Leitstelle****13 Wochen****Personal- und Dienstplanung****ZRW¹: 0,5 Woche****Kompetenzen**

Die Auszubildenden kennen die Grundlagen der Personal- und Dienstplanung im Leitstellenbetrieb und sind in der Lage, unter Berücksichtigung gesetzlicher, tariflicher und betrieblicher Rahmenbedingungen eigenständig Schichtmodelle zu entwickeln, Anpassungen bei Personalausfällen vorzunehmen und Verstärkungskonzepte zu planen. Sie tragen damit zur Sicherstellung der personellen Einsatzfähigkeit der Leitstelle bei.

Die Auszubildenden erkennen die Bedeutung der Personal- und Dienstplanung für die Funktionsfähigkeit und Einsatzbereitschaft der Leitstelle. Sie ordnen betriebliche und gesetzliche Vorgaben (z. B. Arbeitszeitgesetz, TVöD, Besoldungsrecht) in den Leitstellenkontext ein.

Sie informieren sich über vorhandene Schichtmodelle, Dienstplanrichtlinien und organisationsspezifische, bzw. gesetzliche Planungsgrundlagen. Sie bewerten relevante Personaldaten wie Qualifikationen, Einsatzzeiten, Verfügbarkeiten oder Zuordnungen zu Funktionen.

Die Auszubildenden erstellen unter Anleitung eigenständig Dienst- und Schichtpläne auf Basis realer Anforderungen. Sie berücksichtigen dabei gesetzliche Rahmenbedingungen, Mindestbesetzungen, Pausenregelungen sowie örtliche Besonderheiten, wie z. B. Rufbereitschaft, Sonderdienste.

Sie erstellen mit dem in der Heimatleitstelle eingesetzten Softwareprogramm Dienstpläne unter Berücksichtigung betrieblicher Vorgaben und pflegen Personaldaten für den Funktions- und Qualifikationserhalt. Bei Ausfällen oder Mehrbedarf organisieren sie Ersatzbesetzungen oder Verstärkungskonzepte in Abstimmung mit der Schichtführung.

Die Auszubildenden bewerten Dienstpläne hinsichtlich Besetzungsgrad, Rechtssicherheit und Praktikabilität. Sie analysieren Planabweichungen (z. B. durch Krankmeldungen) und beurteilen die Wirksamkeit eingeleiteter Maßnahmen zur Sicherstellung der Einsatzfähigkeit.

Sie reflektieren die Auswirkungen der Dienstplanung auf das Team, die Einsatzfähigkeit und das Betriebsklima. Sie erkennen die Verantwortung, die mit der Organisation von Schichten verbunden ist, und entwickeln ein Bewusstsein für faire, belastungsangepasste und regelkonforme Planung.

Inhalte -

- Grundlagen der Personalplanung:
 - Personalbedarfsanalyse (z. B. Tischbesetztzeiten)
 - Erstellung von Personalgutachten
 - Grundlagen der Sicherheitsüberprüfung
- Dienstplanung und Schichtmodelle:

¹ Zeitrictwert
Version: 1.0

- Entwicklung von Schichtplänen unter Berücksichtigung gesetzlicher Regelungen
- Einsatz der Arbeitsweisen (Einsatzsachbearbeiter- und Dispatcherprinzip)
- Umgang mit Regelungen bei Personalausfällen
- Funktionsbesetzung
- Verstärkungskonzepte:
 - Organisation von Inhouse-Bereitschaft und Rufbereitschaft
 - Einbindung und Planung von Unterstützungskräften
- Fehlermanagement in der Personalplanung:
 - Bewertung und Anpassung von Schichtplänen bei unerwarteten Ereignissen
 - Dokumentation und Kommunikation von Änderungen
- Praktikum im Bereich Personal- und Dienstplanung:
 - Bewertung der bestehenden Dienstpläne und Optimierungsmöglichkeiten
 - Simulation von Verstärkungsszenarien bei Personalausfällen
 - Erstellung von Schichtplänen unter realistischen Bedingungen
 - Nutzung von Softwaretools zur Personaleinsatzplanung

1. Ausbildungsjahr**Orientierungseinsatz Leitstelle****13 Wochen****Qualitätsmanagement, Kennzahlen, Beschwerden****ZRW¹: 0,5 Woche****Kompetenzen**

Die Auszubildenden kennen die Grundlagen des Qualitätsmanagements in der ILS, wenden qualitätssichernde Maßnahmen im Arbeitsalltag an, bewerten Kennzahlen zur Leistungsbewertung und bearbeiten Beschwerden adressatengerecht. Sie leisten durch ihre Mitarbeit an kontinuierlichen Verbesserungsprozessen einen aktiven Beitrag zur Qualitätssicherung und Weiterentwicklung der Leitstellenarbeit.

Die Auszubildenden erkennen die Bedeutung von Qualitätsmanagement (QM), Kennzahlen und Beschwerdebearbeitung für die Funktionsfähigkeit, Außenwirkung und Weiterentwicklung der Leitstelle. Sie ordnen QM-Verfahren und -verantwortlichkeiten in den organisatorischen Kontext der Heimatleitstelle ein.

Sie informieren sich über QM-Systeme, relevante rechtliche Vorgaben und Grundlagen, z. B. BayILSG, Kennzahlenmodelle und Standardprozesse. Sie kennen gängige QM-Tools wie PDCA, Maßnahmenprotokolle oder Prozessanalysen sowie Richtlinien zur systematischen Bearbeitung von Beschwerden, zum Fehlermanagement und Prozessoptimierung. Die Auszubildenden planen unter Anleitung Verbesserungsmaßnahmen im Rahmen konkreter QM-Aufgaben, erarbeiten Prozessdokumentationen (z. B. Ablaufdiagramme, Checklisten) oder bereiten Kennzahlenberichte zur Präsentation auf.

Sie wenden QM-Werkzeuge praktisch an, analysieren Kennzahlen, nehmen Beschwerden entgegen, dokumentieren diese und beteiligen sich an der Erstellung von Stellungnahmen. Sie begleiten interne Audits oder Qualitätsbesprechungen aktiv.

Die Auszubildenden bewerten die Wirksamkeit bestehender Qualitätsmaßnahmen und Prozesse, bewerten Verbesserungspotenziale und Kennzahlenabweichungen und beurteilen die Qualität der eigenen Arbeit im Hinblick auf Bürgerorientierung, Transparenz und Effizienz.

Sie reflektieren ihre Rolle im Qualitätsprozess, den Umgang mit Kritik sowie die Wirkung einer professionellen Kommunikation im Beschwerdefall. Sie erkennen, wie ein lernorientierter Umgang mit Fehlern und Beschwerden zur Verbesserung der Leitstellenarbeit beiträgt.

Inhalte -

- **Grundlagen und Bedeutung des Qualitätsmanagements in der Heimatleitstelle**
 - Qualitätsmanagement im Leitstellenkontext sowie dessen Relevanz für die tägliche Arbeit
 - Teilnahme an Audits
- **QM-Tools und kontinuierliche Verbesserung (KVP)**
 - Qualitätsmanagement-Tools in der praktischen Anwendung (z. B. PDCA-Zyklus)
 - Einführung und Wirksamkeit von Verbesserungsmaßnahmen
 - Prozessanalyse und Identifikation von Verbesserungspotentialen
- **Kennzahlenmanagement**

¹ Zeitrictwert
Version: 1.0

- Regionale Kennzahlen und Methoden zur Kennzahlenerhebung und -analyse
- Aufbereitung, Präsentation und Interpretation der Kennzahlen
- **Prozessdokumentation und -standardisierung**
 - Dokumentation und Standardisierung von Prozessen, z. B. Prozessarten, Ablaufdiagramme, Checklisten
 - Schnittstellenprozessen kennen und abstimmen
- Beschwerdemanagement**
 - Annahme von Beschwerden
 - Umgang mit Bürgerinnen und Bürgern sowie Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern
 - Systematische Bearbeitung und Dokumentation von Beschwerden
 - Erstellung von Stellungnahmen in der ILS

1. Ausbildungsjahr
Orientierungseinsatz Leitstelle
13 Wochen**Kennenlernen ELP****ZRW¹: 0,5 Woche****Kompetenzen**

Die Auszubildenden kennen den Aufbau und die Funktionsweise ihres zukünftigen Arbeitsplatzes im Führungsraum der ILS. Sie können die eingesetzten Kommunikationsmittel, Medientechnik und Arbeitsplatzsysteme bedienen, technisch anpassen und unter Berücksichtigung ergonomischer und standortspezifischer Vorgaben für den täglichen Dienst vorbereiten und nutzen.

Die Auszubildenden begreifen die Bedeutung des Einsatzleitplatzes als zentralen Ort für Kommunikation, Dokumentation und Koordination im täglichen Leitstellenbetrieb.

Sie informieren sich über die eingesetzten Systeme zur Audio-, Video- und Datenkommunikation sowie über Rückfallebenen und über das technische Umfeld des Arbeitsplatzes, z. B. Tischsteuerung, Benutzerprofile, Medientechnik, Endgeräte.

Die Auszubildenden planen die Konfiguration und Nutzung ihres Arbeitsplatzes bedarfsgerecht, einschließlich Monitораufteilung, Audioein- und -ausgabe sowie Kommunikationsmittel – abgestimmt auf die eigene Rolle und individuelle Präferenzen.

Sie richten den Arbeitsplatz ergonomisch und technisch korrekt ein, melden sich am System an, konfigurieren ihr Benutzerprofil, bedienen Monitorsysteme, Lautsprecher und Headset, nutzen Telefon- und Funkverbindungen und setzen Rückfallebenen bei Bedarf sicher ein.

Die Auszubildenden bewerten die Funktionstüchtigkeit ihres Arbeitsplatzes, erkennen technische Störungen oder Einschränkungen und beurteilen die Eignung eingesetzter Technik für den konkreten Einsatzzweck. Störungen und Einschränkungen melden sie an die verantwortliche Stelle.

Sie reflektieren die Bedeutung eines sorgfältig vorbereiteten und funktionierenden Arbeitsplatzes für die Arbeitsqualität, Einsatzsicherheit und Kommunikation. Sie entwickeln ein Bewusstsein für den verantwortungsvollen Umgang mit Leitstellen- und Medientechnik im operativen Einsatzgeschehen.

Inhalte -

- **Einstieg und Arbeitsplatzumgebung**
 - Anmelden am Einsatzleitplatz
 - Benutzerprofile
 - Tisch- und Monitorsteuerung
 - Monitorsetup ELP, Medientechnik
 - Tischlautsprecher
- **Kommunikationsmittel und Rückfallebenen**
 - Telefon- und Funkkommunikationsanlage
 - Rückfallbedienung (z. B. Nebenstellentelefon)
 - Kennenlernen und bedarfsgerechte Anwendung regional spezifischer Kommunikationstechniken und -geräte, z.B.

¹ Zeitrictwert
Version: 1.0

- Headsets
- Tischlautsprecher
- **Arbeitsplatztechnik & Medien**
 - Endgeräte:
 - Drucker
 - Monitor
 - Beamer
 - Smartboard
 - Videoleinwand

1. Ausbildungsjahr
Orientierungseinsatz Leitstelle
13 Wochen

ELP als Calltaker	ZRW¹: 2 Wochen
<p>Kompetenzen Die Auszubildenden erwerben unter fachlicher Anleitung die Kompetenz, Notrufe und Hilfeersuchen systematisch, empathisch und strukturiert entgegenzunehmen. Sie wenden die Funktionen des Einsatzleitplatzes sicher an, arbeiten im Team und leiten eingehende Informationen adressatengerecht weiter. Sie berücksichtigen dabei technische, kommunikative und organisatorische Anforderungen sowie regionale Besonderheiten.</p> <p>Die Auszubildenden erkennen die Bedeutung der Notrufannahme als zentrale Säule der Leitstellentätigkeit und ordnen die Kommunikation, Gesprächsführung, Entscheidungsprozesse und technischen Systeme in den Gesamtablauf des Einsatzgeschehens ein. Sie informieren sich über die technischen Funktionen des Einsatzleitplatzes, über Gesprächs- und Abfragetechniken, Einsatzweitergabeprozesse sowie Klinikzuweisungslogiken und regionale Abläufe und Besonderheiten. Sie wenden verfügbare Unterstützungssoftware wie IVENA oder Software zur Anruferlokalisierung sicher an.</p> <p>Die Auszubildenden planen ihr Vorgehen im Telefongespräch entsprechend dem Gesprächsanlass, nutzen strukturierte oder standardisierte Notrufabfragesystem, recherchieren Informationen zur Örtlichkeit oder Zuständigkeit und organisieren die strukturierte Übergabe an Folgeschritte im Leitstellenprozess.</p> <p>Sie nehmen Notrufe und sonstige Hilfeersuchen unter Anleitung entgegen, führen strukturierte Gesprächsabläufe, wenden standardisierte Abfragemasken an, dokumentieren alle relevanten Informationen vollständig und bedienen das Einsatzleitsystem sicher – einschließlich Filterfunktionen, Rückrufoptionen, Parken, Vermittlung, Konferenz und Recherchen.</p> <p>Die Auszubildenden bewerten die Relevanz und Dringlichkeit von Anrufen, prüfen die Plausibilität von Einsatzörtlichkeiten, leiten bei Bedarf Erste Hilfe Maßnahmen an und entscheiden über geeignete Weiterleitungen oder Maßnahmen unter Berücksichtigung der Alarm- und Ausrückeordnung (AAO) und regionaler Besonderheiten.</p> <p>Sie reflektieren ihr Kommunikationsverhalten in Stress- und Sonderlagen, lernen aus Rückmeldungen erfahrener Kolleg*innen und entwickeln ein professionelles Rollenverständnis als empathische, strukturierte und verlässliche Ansprechperson im Erstkontakt der Hilfeleistung.</p>	
<p>Inhalte -</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kommunikation und Teamstruktur <ul style="list-style-type: none"> ○ Abläufe in der ILS ○ Kommunikation im Leitstellenteam (Hierarchien, Sonderlagen, Umgangsformen) ○ Besonderheiten der Dienststelle, z. B. Tagesabläufe • Rufannahme, Gesprächsführung & Notrufabfrage <ul style="list-style-type: none"> ○ Erstes Schnuppern / Mithören 	

¹ Zeitrictwert
Version: 1.0

- Rufannahme sowie Einsatzannahme über Schnittstellen
- Annahme von Anrufen unter Aufsicht
- Anwendung der strukturierten bzw. standardisierten Notrufabfrage
- Vermittlung an andere Dienste, z. B. Krisendienst BY, Stadtwerke
- **Bedienung des Einsatzleitsystems (ELS)**
 - Systemeinweisung in das Einsatzleitsystem im Echtbetrieb
 - Funktionen des ELP: Platz rufen, Zielwahl rufen, Rückruf, Parken, Vermitteln, Konferenzschaltung, Telefonbücher, Kurzzeitdokumentation
 - Filter einstellen / Filtereinstellungen nutzen
 - Durchführen von Recherchen
 - Einsatzmittelliste bedienen
 - Einsatzorteingabe und -alternativen, z.B. GIS
 - Prüfung der Einsatzörtlichkeit mit Geo-Systemen, RescueTrack, Google Maps etc.
 - Umgang mit Koordinatenformaten (WGS 84, what3words, Umrechnung)
- **Besondere Einsatzsituationen & Fallbearbeitung**
 - Aufnahme und Vorgehen bei Sonderfällen, z. B. Sprinklerprobe, Brauchtumsfeuer, BMA-Test
- **Einsatzabschluss und Weitergabe**
 - Einsätze beenden und fertigstellen
 - Vorgehen bei Einsatzweitergabe mit Autosplit / ESWL
 - Weiterleitung von Hilfeersuchen an zuständige Leitstellen
 - Ermittlung der zuständigen Leitstelle oder Einsatzzentrale
 - innerhalb Bayerns
 - innerhalb Deutschlands
 - innerhalb Europas
 - international
- **Klinikzuweisungen und Sonderlagen**
 - Führen des Bettenkapazitätenachweises
 - Arbeiten mit der Bettenmaske / IVENA
 - Spezialbettensuche
 - Arbeitsweise Patientenverteilmatrix (PVM)

1./2. Ausbildungsjahr**PFLICHTEINSATZ FEUERWEHR****8 Wochen****Grundlehrgang TM/TF mit Übungen****ZRW¹: 4 Wochen****Kompetenzen**

Die Auszubildenden erwerben die fachlichen, praktischen und einsatztaktischen Grundlagen für die Tätigkeit als Truppmitglied einer Feuerwehr. Sie führen typische Aufgaben im Lösch- und Hilfeleistungseinsatz sicher und verantwortungsvoll aus und verstehen die Anforderungen, Einsatzstrukturen und Kommunikationswege im Feuerwehrdienst. Sie bringen dieses Wissen später sicher in ihre Tätigkeit in der Leitstelle ein.

Die Auszubildenden erkennen die Rolle der Feuerwehr innerhalb der Gefahrenabwehr und ordnen deren Aufbau, Aufgaben, Einsatzbereiche und taktische Gliederung (Trupp – Gruppe – Staffel – Zug) systematisch ein.

Sie informieren sich über Pflichten von Feuerwehren, Sicherheitsregeln, Gefahren der Einsatzstelle sowie über Einsatzverfahren nach Feuerwehrdienstvorschriften (FwDV 3) und über eingesetzte Geräte, Schutzkleidung und Einsatzmittel in der Feuerwehrpraxis.

Die Auszubildenden bereiten sich auf einfache taktische Einsatzszenarien vor, planen als Truppmitglied die Ausführung ihrer Aufgaben (z. B. Wasserentnahme, Geräteinsatz, Verkehrsabsicherung) und unterstützen bei der Vorbereitung von Übungen und Geräten.

Sie führen Grundtätigkeiten im Lösch- und Hilfeleistungseinsatz fachgerecht durch, bedienen Geräte sachgerecht, setzen Knoten und Stiche korrekt ein, nehmen an Übungen und Einsatzsimulationen teil und wenden die geltenden Sicherheitsvorschriften zuverlässig an.

Die Auszubildenden beurteilen Gefahren an Einsatzstellen, bewerten die Eigensicherung im Einsatz und die Wirkung ihrer Maßnahmen (z. B. Löschangriff, einfache Hilfeleistung).

Sie reflektieren ihre Kommunikation im Trupp und ihre Befolgung taktischer Anweisungen.

Sie reflektieren die Bedeutung der Trupparbeit für den Einsatzerfolg, das Zusammenspiel im Team sowie die Belastbarkeit und Entscheidungsfähigkeit in Einsatzsituationen. Sie erkennen den Nutzen ihres Feuerwehrwissens für ihre spätere Tätigkeit als Leitstellendisponent*in.

Inhalte -

- **Organisation, Rechte & Verhalten**
 - Organisation der Feuerwehr
 - Rechte und Pflichten
 - Verhalten im Einsatz und in der Öffentlichkeit
 - Hygiene im Einsatz
 - Gefahren der Einsatzstelle
- **Grundlagen Lösch- und Hilfeleistungseinsatz (FwDV 3)**

¹ Zeitrictwert
Version: 1.0

- Einheiten im Löscheinsatz – Grundtätigkeiten
- Einheiten im Löscheinsatz – Einfache Übungen
- Einheiten im Löscheinsatz – Vertiefungsübungen
- Einheiten im Löscheinsatz – Komplexe Übungen
- Einheiten im Löscheinsatz – Komplexe Übungen 2
- Einheiten im Hilfeleistungseinsatz – Grundtätigkeiten
- Einheiten im Hilfeleistungseinsatz – Grundtätigkeiten Sichern
- Einheiten im Hilfeleistungseinsatz – Grundtätigkeiten Öffnen
- Einheiten im Hilfeleistungseinsatz – Einfache Übungen
- Einheiten im Hilfeleistungseinsatz – Vertiefungsübungen
- Einheiten im Hilfeleistungseinsatz – Komplexe Übungen
- **Gerätekunde & Bedienung**
 - Fahrzeugkunde Theorie und Praxis (Löschfahrzeuge)
 - Persönliche Schutzausrüstung und erweiterte PSA (inkl. Gewöhnung)
 - Spezielle persönliche Schutzausrüstung
 - Löscheräte
 - Schläuche und Armaturen
 - Geräte für die einfache Hilfeleistung
 - Geräte für die erweiterte Hilfeleistung
 - Rettungsgeräte Knoten und Stiche
 - Rettungsgeräte tragbare Leitern
 - Rettung (Krankentragen)
 - Beleuchtungs- und Warngeräte
 - Atemschutztechnik (ohne Maske, mit Geräten – Gewöhnübung)
 - Feuerlöschpumpen
 - Aufgaben des Maschinisten
 - Fahrzeugtechnik (alternative Antriebe)
- **Löscheinsatz & Taktik**
 - Brennen und Löschen
 - Baukunde
 - Löschwasserversorgung, -entnahme und -förderung
 - Löschen – Anwendung im Brandeinsatz (inkl. Brandverlauf, Brandrauch)
 - Handhabung von Hohlstrahlrohren
 - Überdruckbelüftung
- **Spezialthemen & Erweiterte Einsatzlagen**
 - Naturbedingte Schäden (Unwetter)
 - Wasser-/Eisrettung (auf Ebene Truppmann/am Wasser)
 - Absturzsicherung
 - Gefahren und Kennzeichnung

- ABC-Gefahrstoffe – Verhalten im Einsatz
- **Grundlagen Digitalfunk in der praktischen Anwendung**
 - Gerätekunde und -bedienung
 - Grundsätze des Sprechfunkbetriebes
 - Sprechfunkbetrieb – Übungen mit Fahrzeug- und Handfunk
 - Sprechfunkbetrieb – Übungen mit Handfunkgeräten

1./2. Ausbildungsjahr
Pflichteinsatz Feuerwehr
8 Wochen**Praktikum in Funktion****ZRW¹: 2 Wochen****Kompetenzen**

Die Auszubildenden bringen sich im Rahmen ihrer Kompetenzen aktiv in den Wachalltag und Einsatzdienst einer Berufsfeuerwehr, einer ständig besetzten Wache oder Werkfeuerwehr ein. Sie lernen Strukturen, Abläufe und Kommunikationsformen kennen, wenden feuerwehrspezifisches Wissen praktisch an und reflektieren ihre Rolle im Team sowie das berufliche Selbstverständnis als Einsatzkraft.

Die Auszubildenden erkennen die Bedeutung des Einsatzdienstes für das Gesamtsystem der Gefahrenabwehr und ordnen die Aufgaben der Feuerwehr, die Hierarchien im Wach- und Einsatzalltag sowie die Zusammenarbeit mit anderen Organisationen in den Gesamtzusammenhang der öffentlichen Sicherheit ein.

Sie informieren sich über den Tagesablauf der Wache, typische Einsatzszenarien, Geräte und Fahrzeuge sowie über organisatorische Abläufe wie Übergaben, Fahrzeugkontrollen, Fahrzeug- und Gerätewartung, Übungsdienste und Dokumentation.

Die Auszubildenden planen ihre Mitwirkung bei Übungen, Ausbildungsdiensten oder unterstützenden Tätigkeiten. Sie bereiten sich auf Einsätze und Aufgaben entsprechend ihrer Qualifikation als Truppmitglied vor und berücksichtigen Sicherheitsaspekte und teambezogene Abläufe.

Sie nehmen im Rahmen ihrer Rolle aktiv an Einsätzen bis zur Gefahrengrenze, Übungen und Tätigkeiten im Wachdienst teil, führen einfache Aufgaben unter Anleitung durch, beobachten Einsatzverläufe und Entscheidungen und bringen sich in praktische Abläufe des Dienstbetriebs ein.

Die Auszubildenden bewerten Gefahrenlagen, Einsatzentscheidungen, Arbeitsabläufe und Teamprozesse aus ihrer Perspektive und entwickeln ein Verständnis für die Anforderungen an Einsatzkräfte in unterschiedlichen Lagen und Funktionen.

Sie reflektieren die eigene Rolle im Feuerwehrteam, das berufliche Selbstverständnis von Einsatzkräften und den eigenen Beitrag zur Aufrechterhaltung der Einsatzbereitschaft.

Sie vergleichen Erwartungen mit der Realität und erkennen, wie sie ihr Wissen aus dem Einsatzdienst für ihre spätere Tätigkeit in der Leitstelle nutzen können.

Inhalte -**Einsatzdienst – Miterleben und Mitwirken**

- Teilnahme an Einsätzen im Rahmen der eigenen Qualifikation (z. B. als Truppmitglied)
- Beobachtung und Einbindung bei typischen Einsatzlagen bis zur Gefahrengrenze: Brände, technische Hilfeleistungen, ABC-Einsätze, First Responder
- Beobachten von Entscheidungsprozessen und Lageerkundung
- Reflexion von Einsätzen mit erfahrenen Kräften

Ausbildung, Übungen und Übungsdienste

- Teilnahme an Übungsdiensten der Wachmannschaft
- Einbindung in Einsatzübungen (z. B. Menschenrettung, Brandbekämpfung, THL)

¹ Zeitrictwert
Version: 1.0

- Praktisches Training mit Geräten und Fahrzeugen (z. B. tragbare Leitern, Pumpen, Löschmittel)
- Sicherheitsunterweisungen und Beachtung der UVV

Wachalltag & Einsatzbereitschaft

- Kennenlernen der Tagesstruktur auf der Wache (z. B. Übergabe, Fahrzeug- und Gerätekontrollen)
- Mitwirken bei Wartung und Pflege von Fahrzeugen, Geräten, Schutzkleidung
- Teilnahme an Diensten wie Kleiderkammer, Schlauchpflege, Atemschutzwerkstatt
- Einbindung in Wachtätigkeiten wie Küchen- und Ordnungsdienste

Zusammenarbeit & berufliches Selbstverständnis

- Einblicke in die Zusammenarbeit innerhalb der Wachabteilung
- Beobachtung von Führung, Kommunikation und Entscheidungswegen im Einsatz und Alltag
- Gespräche mit Einsatzkräften über deren Berufsweg, Motivation und Selbstverständnis
- Reflektion: „Was bedeutet es, Teil der Feuerwehr zu sein?“ – Erwartungen und Realität

Schnittstellen & Organisation

- Einblick in die Zusammenarbeit mit Leitstelle, Polizei, Rettungsdienst, Bauhof, kommunale Eigenbetriebe
- Verständnis für Struktur und Aufgaben der Berufs-/Werkfeuerwehr oder Wachabteilung
- Beteiligung an Verwaltungsabläufen innerhalb der Wache (z. B. Schichtplanung, Berichtswesen)

**1./2. Ausbildungsjahr
Pflichteinsatz Feuerwehr**

8 Wochen

Praktikum Brandschutzdienststelle	ZRW¹: 1 Wochen
<p>Kompetenzen Die Auszubildenden gewinnen einen praxisnahen Einblick in die Aufgaben der Brandschutzdienststelle und sind in der Lage, einsatzrelevante Informationen zu baulichem, organisatorischem und vorbeugendem Brandschutz zu erfassen, einzuordnen und im Kontext der Leitstellentätigkeit sachgerecht anzuwenden. Sie entwickeln ein Verständnis für rechtliche, technische und einsatztaktische Anforderungen und erkennen ihre Bedeutung für eine sichere und kompetente Einsatzbearbeitung.</p> <p>Die Auszubildenden erkennen die Aufgaben und Zuständigkeiten der Brandschutzdienststelle im System der Gefahrenabwehr und ordnen deren Rolle im baurechtlichen Verfahren, bei Veranstaltungen und bei der Feuerbeschau systematisch ein. Sie informieren sich über Rechtsgrundlagen, Bewertungsmaßstäbe und technische Anforderungen im Vorbeugenden Brandschutz. Sie lernen die Objektklassifikation, Anforderungen an Rettungswege, brandschutztechnische Einrichtungen und die Bedeutung von Feuerwehrplänen kennen.</p> <p>Die Auszubildenden planen die Nutzung und Hinterlegung relevanter Objektinformationen für den Einsatz in der Leitstelle. Sie bereiten Informationen zu Sonderbauten, Veranstaltungen und Auflagen strukturiert auf und berücksichtigen Besonderheiten für die Disposition und Alarmierung.</p> <p>Sie analysieren Informationen aus Feuerwehrplänen, Stellungnahmen oder Veranstaltungsunterlagen und übertragen diese in leitstellenrelevante Strukturen. Sie nehmen an Feuerbeschauen teil, dokumentieren Gefahrenpotenziale und bereiten einsatzrelevante Daten zur Hinterlegung im Einsatzleitsystem vor.</p> <p>Die Auszubildenden beurteilen Gefährdungslagen bei Sonderbauten und Veranstaltungen, bewerten typische Mängel aus Sicht der Einsatzplanung und analysieren Rückfragen und Alltagsanfragen im Kontext der Zuständigkeit von Feuerwehr, Polizei und Kommune.</p> <p>Sie reflektieren die Bedeutung des vorbeugenden Brandschutzes für den sicheren und effektiven Einsatzablauf. Sie entwickeln ein Verständnis für den Zusammenhang zwischen planerischem Brandschutz und operativer Leitstellentätigkeit und erkennen ihre Verantwortung im Umgang mit sensiblen Objektinformationen</p>	
<p>Inhalte - Einführung in Aufgaben und Struktur der Brandschutzdienststelle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organisatorische Einbindung der Brandschutzdienststelle in der kommunalen Verwaltung • Rolle im Genehmigungsprozess (z. B. Bauanträge, Stellungnahmen, Auflagen) <p>Feuerbeschau – Durchführung und Erkenntnisgewinn</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ziel und rechtlicher Rahmen der Feuerbeschau • Häufige Mängel und typische Gefahrenquellen in Objekten 	

¹ Zeitrictwert
Version: 1.0

- Bedeutung für die AAO und Alarmierung bei erkannten Mängeln
- Begleitung einer Feuerbeschau mit Fokus auf Erkennen und Beurteilen aus Leitstellensicht

Veranstaltungssicherheit

- Überblick über die Genehmigungspflicht und Beteiligung der Brandschutzdienststelle
- Grundlagen der Gefährdungsanalyse: Besucherzahl, Veranstaltungsart, Fluchtwegesituation, Wetter
- Berechnung der Gefährdungsstufen gemäß Sanitätsdienst-Richtlinien / Empfehlungen der AG San
- Ableitung von Maßnahmen: Anzahl der Sanitätskräfte, Notärzte, Einsatzkräfte Feuerwehr, Sicherheitswachen
- Lage und Aufbau von Sanitätswachen und Löschposten (z. B. bei Stadtfesten, Festivals, Fußballspielen)
- Kommunikation mit Veranstaltern, Polizei, Rettungsdienst und Leitstelle

Praxisbezug zur Leitstellentätigkeit

- Welche Informationen sind in der Leitstelle notwendig, um bei Notrufen in Sonderbauten oder Veranstaltungen richtig zu reagieren?
- Welche Objektinformationen sind zu hinterlegen?
- Einblick in die rechtliche Bewertung alltäglicher Bürgeranfragen, z. B.:
 - Darf ein Lagerfeuer gemacht werden? (→ Abgrenzung offenes Feuer / Grillen / Brauchtumsfeuer)
 - Braucht man für ein Feuerwerk eine Genehmigung?
 - Welche Vorschriften gelten für das Verbrennen pflanzlicher Abfälle?
 - Wann ist eine Veranstaltung anzeigepflichtig?
- Absprachen mit der Ortspolizeibehörde, untere Katastrophenschutzbehörde oder Brandschutzdienststelle
- Bedeutung von Verordnungen und Satzungen (z. B. städtische Feuerverordnung)
- Abgrenzung: Zuständigkeiten von Feuerwehr, Polizei, Kommune
- Leitstellenrelevanz: Hinweise, Rückfragen, Weiterleitung – was darf die Leitstelle beantworten, was nicht?
- Informationsquellen und Recherchehilfen für Disponent*innen

1./2. Ausbildungsjahr

Rettungsdienst

8 WOCHEN

Rettungsdienstpraktikum

ZRW¹: 4 WOCHEN

Kompetenzen

Die Auszubildenden wenden unter Anleitung erfahrener Praxisanleiter und Praxisanleiterinnen ihre Kenntnisse zur Patienten- und Patientinnenversorgung im Rettungsdienst an und vertiefen diese im praktischen Einsatz. Sie führen eigenständig Aufgaben im Rahmen ihrer Kompetenzen durch, erkennen Versorgungsbedarfe und unterstützen bei medizinischen Maßnahmen. Sie entwickeln dabei Handlungssicherheit in der Betreuung, Überwachung und Übergabe von Patientinnen und Patienten und lernen Abläufe, Standards und Teamprozesse in der Notfallrettung und im Krankentransport kennen.

Die Auszubildenden erkennen die Bedeutung des Rettungsdienstes als Teil der präklinischen Versorgungskette. Sie ordnen ihre Rolle im Team sowie die strukturellen, personellen und organisatorischen Abläufe der Rettungswache ein.

Sie informieren sich über Einsatzabläufe, Aufgabenverteilungen, Qualifikationsgrenzen sowie Versorgungsstandards im Krankentransport und in der Notfallrettung. Sie lernen Entscheidungsprozesse zur Versorgungsstufe, z. B. Verbleib vor Ort, Notaufnahme, Vertragsarzt kennen.

Die Auszubildenden planen eigenständig vorbereitende Maßnahmen vor Einsätzen, wie z. B. Materialkontrollen und Fahrzeugcheck, strukturieren ihre Beobachtung und Dokumentation während des Einsatzes und bereiten sich auf die Übergabe an weiterbehandelnde Personen oder Stellen vor.

Sie führen Aufgaben gemäß ihrer Kompetenzen durch, beobachten, betreuen und überwachen Patientinnen und Patienten, kommunizieren mit Angehörigen und assistieren bei notfallmedizinischen Maßnahmen unter Anleitung. Sie dokumentieren ihre Tätigkeit und beteiligen sich an der Patientenübergabe.

Die Auszubildenden bewerten Patientenzustände, erkennen Veränderungen im klinischen Erscheinungsbild und beurteilen die Dringlichkeit der Versorgung. Sie schätzen eigene Kompetenzen realistisch ein und holen bei Bedarf gezielt Unterstützung ein. Sie reflektieren ihre Einsätze, die Zusammenarbeit im Team, ihre Kommunikation mit Patientinnen und Patienten, Angehörigen und Ersthelfenden oder Betroffenen sowie ihr berufliches Handeln im Rahmen der rettungsdienstlichen Standards. Sie entwickeln ein Verständnis für Sicherheit, Verantwortung und Qualität in der Versorgung von Patientinnen und Patienten.

Inhalte -

- **Einblick in Organisation und Struktur der Rettungswache**
 - Kennenlernen einer Rettungswache und deren Organisation
 - Organisatorische Kenntnisse und Einsatzabläufe im Rettungsdienst
- **Patientenbeurteilung und -betreuung**

¹ Zeitrictwert
Version: 1.0

- Kommunikation mit und Betreuung von Patienten und Angehörigen
- Statuserhebung des Patienten: klinisch und apparativ
- Überwachung der Vitalfunktionen
- Patientenbeobachtung
- Bestimmung weitere Versorgungsebene: Notaufnahme, Vertragsarzt – Einsatz von SmED – Verbleib vor Ort
- Übergabe von Patienten an Dritte
- **Rettungsdienstliche Kompetenzen und Zusammenarbeit im Team**
 - Kompetenzgrenzen: Rettungssanitäterin bzw. Rettungssanitäter – Rettungsassistentin bzw. Rettungsassistent – Notfallsanitäterin bzw. Notfallsanitäter – Notärztin bzw. Notarzt, inkl. Telenotarzt
 - Assistenz bei Maßnahmen in der Notfallmedizin
- **Reflexion und Qualitätssicherung im Einsatz**
 - Einsatznachbesprechungen, Fallbesprechungen – Kasuistiken – Fallbeispieltrainings
- **Wasser- und/ oder Bergrettung**

1./2. Ausbildungsjahr**Rettungsdienst****8 WOCHEN****Krankenhauspraktikum I****ZRW¹: 4 WOCHEN****Kompetenzen**

Die Auszubildenden vertiefen unter Anleitung von medizinisch und pflegerisch qualifiziertem Fachpersonal ihre Kenntnisse zur Beurteilung, Überwachung, Betreuung und Versorgung von Patientinnen und Patienten im klinischen Alltag. Sie erwerben praxisnahe Erfahrungen im Stationsbetrieb, in der Notaufnahme sowie im Bereich der Intensivmedizin, Anästhesie oder Geriatrie. Dabei entwickeln sie Sicherheit im Umgang mit Verletzten und Erkrankten, medizinisch-pflegerischen Maßnahmen und innerklinischer Zusammenarbeit.

Die Auszubildenden erkennen die Rolle des Rettungsdienstes im Kontext der stationären Versorgung und ordnen die Klinikstruktur, Stationsabläufe und professionsübergreifende Zusammenarbeit ein. Sie verstehen den Beitrag des Rettungsdienstes zur Versorgungskette von Patientinnen und Patienten.

Sie informieren sich über Arbeitsabläufe, Dokumentationspflichten, Hygienestandards und pflegerisch-medizinische Maßnahmen in den jeweiligen Fachbereichen. Sie lernen die Unterschiede in der Versorgung zwischen Pflegestation, Notaufnahme, OP-/Intensivbereich, Schockraum und Geriatrie kennen.

Die Auszubildenden bereiten ihre Einsätze auf Station aktiv mit vor (z. B. Übergaben, Materialbereitstellung), stimmen sich mit dem betreuenden Fachpersonal ab und berücksichtigen Anforderungen an Hygiene, Patientinnen und Patientenrechte und Teamkommunikation.

Sie übernehmen unter Anleitung pflegerische Aufgaben wie die Vitalzeichenkontrolle, Patientenbeobachtung und Betreuung. Sie assistieren bei diagnostischen und therapeutischen Maßnahmen (z. B. Infusionen, Wundversorgung, Airwaymanagement, Intubation, Narkose) entsprechend ihrer Rolle und Qualifikation.

Die Auszubildenden bewerten Patientenstatus und Pflegeverläufe, reflektieren Beobachtungen und erkennen Veränderungen. Sie beurteilen ihre eigenen Fähigkeiten im Umgang mit verschiedenen Altersgruppen und Erkrankungsbildern.

Sie reflektieren ihre Erfahrungen in der interprofessionellen Zusammenarbeit, den Umgang mit Erkrankten und Verletzten in kritischen und sensiblen Situationen und den Transfer klinischer Erfahrungen in die Tätigkeit im Rettungsdienst. Sie entwickeln ein Verständnis für die Bedeutung der sektorenübergreifenden Versorgung und ihrer Rolle im Gesamtsystem.

Inhalte -

- **Einblick in Klinikstruktur und Pflegepraxis**
 - Kennenlernen der klinischen Abläufe
 - Kommunikation und Betreuung
 - Patientenbeobachtung

¹ Zeitrictwert
Version: 1.0

- **Vitalzeichenkontrolle und Patientenstatus**
 - Kontrolle der Vitalparameter
 - Statusbeurteilung des Patienten: klinisch und apparativ
- **Assistenz bei medizinisch-pflegerischen Maßnahmen**
 - Wundversorgung und Verbände
 - Vorbereiten von Medikamenten und Infusionen
 - Assistenz bei der Venenpunktion
 - Maskenbeatmung mit Airwaymanagement
 - Assistenz bei der Intubation
 - Assistenz bei der Narkose: Vorbereitung, Durchführung, Überwachung
- **Pflichtstationen mit Mindeststundenanzahl**
 - Allgemeine Pflegestation (mind. 40 Stunden)
 - Notaufnahme (mind. 40 Stunden)
 - OP-Bereich – Anästhesie oder Intensiv- oder Wachstation (mind. 40 Stunden)
 - Geriatrische Abteilung oder Seniorenheim (mind. 40 Stunden)

Nach Möglichkeit sollen auch eine Abteilung für Gynäkologie und Geburtshilfe sowie eine Kinderabteilung - gegebenenfalls in Zusammenarbeit mit einem anderen Krankenhaus - in das Klinikpraktikum einbezogen werden. Die Anwesenheit bei mindestens zwei Entbindungen - auf Abruf - ist wünschenswert.

1./2. Ausbildungsjahr**Kassenärztliche Vereinigung Bayern****4 WOCHEN****Akuteleitstelle des Ärztlichen Bereitschaftsdienstes ZRW¹: 2 WOCHEN (116117)****Kompetenzen**

Die Auszubildenden lernen die betrieblichen Abläufe und Besonderheiten der Akuteleitstelle des Ärztlichen Bereitschaftsdienstes (116117) der Kassenärztlichen Vereinigung Bayerns (KVB) kennen. Im Vordergrund steht hierbei das Verständnis für grundlegende Strukturen und Arbeitsabläufe.

In der Telefonie der 116117 kommen die Auszubildenden mit einem breiten Spektrum an medizinischen Indikationen in Kontakt. Die strukturierte medizinische Ersteinschätzung SmED bildet hier die Basisanwendung, anhand derer Gespräche strukturiert geführt, Informationen gezielt erfragt und Hilfesuchende, unter Berücksichtigung des empfohlenen Versorgungszeitpunktes, in die richtige Versorgungsebene geleitet werden.

Ein wesentliches Lernziel ist das gegenseitige Prozessverständnis für die jeweiligen Leitstellen in Bayern. Die Auszubildenden erleben, wie Kommunikation im Schichtbetrieb der Akuteleitstelle 116117 funktioniert und welche Prozesse im Alltag gelebt werden. Hierzu zählen ebenso die Koordination in die Bereitschaftspraxen sowie zur Schnittstelle 116117/112 und die Disposition im Ärztlichen Fahrdienst und Fachärztlichen Dienst.

Das Praktikum in der Akuteleitstelle 116117 führt die Auszubildenden an die Entwicklung zentraler fachlicher, kommunikativer und organisatorischer Kompetenzen im Leitstellenalltag praktisch heran. Durch einen Praxisanleiter werden die Auszubildenden in die SmED und die Leitstellensoftware DispoMed geschult und durch die gesamte Praxisphase begleitet.

- **Kommunikation und Teamstruktur**
 - Abläufe in der Akuteleitstelle 116117
 - Kommunikation im Team (Hierarchien, Sonderlagen, Umgangsformen)
 - Besonderheiten der Dienststelle, z. B. Tagesabläufe
- **Anrufannahme, Gesprächsführung & Abfrage mittels Ersteinschätzungsverfahren**
 - Einweisung in die vorhandenen Kommunikationstechniken und -geräte und deren bedarfsgerechte Anwendung (Hardware)
 - Einweisung in die Leitstellensoftware DispoMed
 - Einweisung in das Ersteinschätzungsverfahren SmED

¹ Zeitrictwert
Version: 1.0

- Hospitation in der Telefonie
- Hospitation in der Disposition
- Unterschiede im Einsatzleitsystem der Kassenärztlichen Vereinigung Bayerns (KVB) vs. Integrierten Leitstellen (ILS) Bayern und deren Herausforderungen im Datenaustausch
- Einsatzplanung und Einsatzlenkung des Ärztlichen Bereitschaftsdienstes u.a. Ressourcenzuweisung und Priorisierung von Einsätzen
- Dienstplanung, Personaldisposition, Personelle Struktur in der Akutleitstelle 116117
- Interne Organisation und Prozesse
 - Zusammenarbeit 112 / 116117 im Rahmen der Schnittstelle

1./2. Ausbildungsjahr**Kassenärztliche Vereinigung Bayern****4 Wochen****Praktikum im Fahrdienst und/ oder Bereitschaftspraxis ZRW¹: 2 Wochen****Kompetenzen**

Die Auszubildenden lernen die Organisation des Ärztlichen Bereitschaftsdienstes (ÄBD) und der Bereitschaftspraxen (BPX) in Bayern kennen. Ziel ist es, das Verständnis für die Zusammenarbeit von Rettungsdienst, Ärztlicher Bereitschaftsdienst und Integrierter Leitstelle zu stärken.

Die Auszubildenden hospitieren bei Hausbesuchen und beobachten verschiedene Einsatzsituationen sowie die Gesprächsführung zwischen Arzt und Patient. Dabei lernen sie die besonderen Herausforderungen in der häuslichen Umgebung kennen. Ergänzend erhalten die Auszubildenden einen Einblick in die Anforderung von Rettungs- und Transportmitteln aus ärztlicher Sicht. Sie lernen, in welchen Situationen ein Krankentransport oder Rettungsdienst erforderlich ist, wie entsprechende Anforderungen gestellt werden und welche Informationen dabei an die Integrierte Leitstelle übermittelt werden müssen.

In der KVB-Bereitschaftspraxis lernen die Auszubildenden die Abläufe in der Patientenaufnahme und -lenkung sowie insgesamt der Praxisorganisation kennen.

Die Praxisphase soll insgesamt das Verständnis für die Arbeitsrealität im Ärztlichen Bereitschaftsdienst schärfen und die Auszubildenden in ihrer zukünftigen Rolle als Disponentinnen und Disponenten für Notrufabfrage dabei zu unterstützen, realistische Einschätzungen zu treffen, passende Ressourcen zu disponieren und Patientinnen und Patienten am Telefon kompetent zu beraten.

Inhalte

- **Organisation & Struktur des Ärztlichen Bereitschaftsdienstes (ÄBD)**
 - Aufgaben und Zuständigkeiten des ÄBD
 - Unterschied BSD-Fahrdienst, Rettungsdienst, Notarzt, Hausarztversorgung und Kliniken
 - Aufbau und Ablauf von Bereitschaftsdienst und Fahrdienst
 - Disposition der Einsätze des ÄBD und deren Einsatzpriorisierung
 - Schnittstellen ILS / 116117 Vermittlung
- **Hospitation im ärztlichen Fahrdienst**
 - Begleitung und Unterstützung von Einsätzen
 - Kommunikation mit Patientinnen und Patienten vor Ort
 - Beobachtung ärztlicher Maßnahmen (Behandlung, Beratung, Versorgung)
 - Umgang mit schwierigen Einsatzsituationen (z.B. Abgrenzung zur Notfallrettung)
 - Dokumentation & Einsatznachbearbeitung
 - Anforderung von Rettungs- und Transportmitteln

¹ Zeitrictwert
Version: 1.0

- Begleitung bei der Leichenschau
- **Hospitation in einer KVB-Bereitschaftspraxis**
 - Patientenaufnahme & Patientenlenkung
 - Dokumentationsabläufe
 - Kommunikation zwischen ärztlichem Personal und Patientinnen/Patienten
 - Abläufe bei hoher Patientenfrequenz
 - Abgrenzung zu ärztlicher Versorgung im Hausbesuch
- **Einblick in Krankentransport- und Rettungsmittelanforderung**
 - Erkennen von Indikationen zur Anforderung von RTW / KTW / NAW
 - Priorisierung der Transportmittel (Taxi, betreuter Krankenfahrtdienst, KTW, NAW, RTW)
 - Kommunikation mit der ILS oder 116117-Akuteleitstelle bei Anforderung von Transportmitteln
 - Dokumentation der Anforderungen und Übergaben
- **Fallbesprechungen**
 - Nachbesprechung ausgewählter Einsätze
 - Fallreflexion: Entscheidungsgründe, Alternativen, Grenzen
 - Typische Einsatzbilder und häufige Patientengruppen im ÄBD
 - Bedeutung einer realistischen Erwartungshaltung der Patientinnen und Patienten an den ÄBD vs. medizinischer Hilfe insgesamt

2. AUSBILDUNGSJAHR

Polizei Einsatzzentrale

1 WOCHEN

Polizei-Einsatzzentrale

ZRW¹: 1 WOCHE

Kompetenzen

Die Teilnehmenden lernen die Notrufaufnahme unter der Nummer 110 kennen, wodurch sie die Fähigkeit entwickeln, Notrufe u.a. kombinierter Einsätze präzise und effizient entgegenzunehmen.

Ein zentrales Lernziel ist das Verständnis der Unterschiede zwischen dem Einsatzleitsystem der Polizei und der Integrierten Leitstelle (ILS) Bayern. Die Auszubildenden erkennen die Herausforderungen im Datenaustausch und erlernen, wie diese Unterschiede die Einsatzkoordination und die Informationsweitergabe beeinflussen können.

Des Weiteren wird ein Überblick über die Einsatzplanung und Einsatzlenkung von Polizeieinsätzen vermittelt. Die Auszubildenden lernen, wie Ressourcen zugewiesen und Einsätze priorisiert werden.

Die Auszubildenden kennen die Führungsstruktur der Polizei-Einsatzzentrale und des Außendienstes. Die Teilnehmenden gewinnen Einblicke in die Hierarchie und die verschiedenen Funktionen innerhalb und außerhalb der Einsatzzentrale, was ihre Fähigkeit zur Teamarbeit und zur interdisziplinären Zusammenarbeit stärkt.

Die Auszubildenden erhalten zudem einen Überblick über die Leitstellenorganisation und die internen Prozesse, was ihr organisatorisches Verständnis fördert und ihre Fähigkeit zur Prozessoptimierung schärft. Darüber hinaus erfahren sie, wie die Zusammenarbeit zwischen der ILS und der Polizei-Einsatzzentrale funktioniert, insbesondere in Bezug auf die Kommunikation mit der Polizei und die Koordination mit den Einsatzkräften.

Insgesamt sollen die Auszubildenden durch das Praktikum nicht nur fachliche Kompetenzen erlangen, sondern auch soziale und kommunikative Fähigkeiten entwickeln, die für die erfolgreiche Durchführung ihrer zukünftigen Aufgaben als Leitstellendisponenten unerlässlich sind.

Inhalte -

- Notrufaufnahme 110
- Unterschiede im Einsatzleitsystem Polizei vs. ILS Bayern u.a. Herausforderungen im Datenaustausch
- Einsatzplanung und Einsatzlenkung Polizeieinsätze u.a. Ressourcenzuweisung und Priorisierung von Einsätzen
- Dienstplanung, Personaldisposition, Personelle Struktur in der Polizei-Einsatzzentrale (Hierarchie)

¹ Zeitrictwert
Version: 1.0

- Leitstellenorganisation und -prozesse
- Zusammenarbeit ILS mit Polizei-Einsatzzentrale u.a. Kommunikation mit der Polizei, Koordination mit Einsatzkräften der Polizei

1./2. Ausbildungsjahr

Wahlpflichteinsatz

2 WOCHEN

Wahlpflichteinsätze	ZRW¹: 2 WOCHEN
<p>Ableistung in regional spezifischen Einrichtungen z.B. Einsatzzentralen Werkfeuerwehren, Verkehrsleitzentralen der Verkehrsbetriebe, Autobahnbetriebszentralen, Steuerzentralen für Binnenschifffahrt, Gesundheitsämter, Kreisverwaltungsbehörden, Hausnotrufzentralen, Zentren betreuter Patientenfahrdienste, Krisendienst Bayern</p>	
Kompetenzen	
<p>Die Auszubildenden gewinnen exemplarische Einblicke in Aufgaben, Abläufe und Entscheidungsprozesse von Einrichtungen im Umfeld der Integrierten Leitstelle (ILS). Sie erkennen Informations- und Kommunikationswege an Schnittstellen zur ILS, verstehen unterschiedliche Arbeits- und Organisationsstrukturen und reflektieren die Anforderungen und Perspektiven von Kooperationspartnern im Hilfeleistungs- und Koordinierungssystem.</p> <p>Die Auszubildenden erkennen die Rolle ausgewählter Einrichtungen innerhalb des regionalen Hilfeleistungsnetzes und ordnen deren Aufgaben, Zuständigkeiten und Bedeutung für die Arbeit der ILS ein.</p> <p>Sie informieren sich über typische Abläufe, Kommunikationswege, Entscheidungsmuster sowie über die technische Infrastruktur und Meldewege der besuchten Einrichtung.</p> <p>Die Auszubildenden planen ihre Beobachtungs- und Lernschwerpunkte entlang der konkreten Aufgaben der Einrichtung (z. B. Einsatzaufnahme, Personaleinsatz, Maßnahmenkoordination) und bereiten sich auf Schnittstellenfragen zur ILS vor.</p> <p>Sie begleiten Abläufe, erfassen relevante Informationen, nehmen an Gesprächen, Briefings oder Lagebesprechungen teil und bewerten die Abläufe aus Sicht einer späteren Disponentin oder eines Disponenten.</p> <p>Die Auszubildenden bewerten die Bedeutung der gesammelten Informationen für die Arbeit in der ILS, analysieren Schnittstellenprobleme oder Kommunikationsbarrieren und identifizieren potenzielle Verbesserungsbedarfe aus der Perspektive der ILS.</p> <p>Sie reflektieren ihre Rolle im Hilfeleistungssystem und entwickeln ein Bewusstsein für unterschiedliche fachliche Logiken, Arbeitskulturen und Zuständigkeiten. Sie stärken ihre Fähigkeit zur Zusammenarbeit mit externen Partnern auf Augenhöhe.</p>	
Inhalte –	
Einsatzaufnahme und Informationswege	
<ul style="list-style-type: none"> • Wie und über welche Systeme werden Notrufe, Störungen oder Anfragen entgegengenommen? • Welche Informationen sind für die Weiterverarbeitung relevant? 	

¹ Zeitrictwert
Version: 1.0

- Schnittstellen zur ILS (z. B. Meldungen über Notrufe, Auskünfte, Nachforderungen)

Einsatzabwicklung und Maßnahmensteuerung

- Abwicklung von Einsätzen im Zuständigkeitsbereich der Einrichtung (z. B. Tunnelüberwachung)
- Nutzung von Leit- und Steuerungssystemen (z. B. BOS-Leitsystem, Verkehrsleitsoftware, Hausnotrufsysteme)
- Maßnahmenkataloge, Eskalationsstufen und Kommunikation mit Dritten

Dienstplanung und Personaldisposition

- Planung von Schichten, Dienstgruppen, Bereitschaftsdiensten
- Umgang mit kurzfristigen Änderungen, Krankmeldungen, Großereignissen
- Unterschiede in der Personalorganisation öffentlicher vs. privater Träger
- ggf. Einblicke in Arbeitszeitmodelle, Rufbereitschaft, Stundenerfassung

Organisation und Prozesse der Einrichtung

- Aufbau, Trägerschaft und Zuständigkeit der Organisation (z. B. Werkfeuerwehr, KVB, Gesundheitsamt)
- Verortung im Behörden-/Betriebssystem (z. B. untere Katastrophenschutzbehörde, Verkehrsunternehmen, Betreuungsdienste)
- Entscheidungswege und Lagebeurteilung
- Rolle bei besonderen Lagen oder Großschadensereignissen

Kooperation und Kommunikation

- Zusammenarbeit mit Behörden, Sicherheitsorganen, Rettungsdiensten und Leitstellen
- Formale und informelle Meldewege
- Unterschiede in Sprache, Struktur und Abläufen gegenüber der ILS
- Praxisnahe Einblicke in Meetings, Lagebesprechungen, Rückmeldungen

2. Ausbildungsjahr

Vertiefungseinsatz Leitstelle

7 WOCHEN

IT (Notbetrieb, betriebliche Systemadministration)

ZRW¹: 1 WOCHE

Kompetenzen

Die Auszubildenden kennen die Aufgaben und Abläufe des First-Level-Supports sowie die IT- und Kommunikationsinfrastruktur der ILS. Sie sind in der Lage, unter Anleitung einfache IT-Störungen zu analysieren, Rückfall- und Notbetriebsmaßnahmen anzuwenden und Tickets nach betrieblichen Standards zu dokumentieren. Sie verstehen Schnittstellen zu externen Dienstleistern und die Bedeutung ihrer Tätigkeit für die technische Einsatzfähigkeit der Leitstelle.

Die Auszubildenden erkennen die Bedeutung eines funktionierenden IT-Betriebs für die Einsatzbereitschaft der Leitstelle. Sie ordnen die Aufgaben des First-Level-Supports und der Rückfallkonzepte in das Gesamtsystem der technischen Betriebsführung ein.

Sie informieren sich über Ticketsysteme, Zuständigkeiten im IT-Betrieb, Kommunikationsanlagen, Alarmierungssysteme und Notbetriebsstrukturen. Sie lernen die wichtigsten Schnittstellen (z. B. UCIP/ IDDS, TETRA, AÜA-Manager, externe Support-Hotlines) und deren Funktion kennen.

Die Auszubildenden planen unter Anleitung die Bearbeitung einfacher Störfälle unter Umständen mit Hilfe von Checklisten und internen Vorgaben. Sie bereiten Dokumentation und Rückmeldungen für das Ticketsystem oder externe Dienstleister vor.

Sie arbeiten mit am Servicetelefon, nehmen Störmeldungen auf, wenden Strategien zur Fehlereingrenzung an und dokumentieren diese. Sie begleiten Maßnahmen zur Inbetriebnahme von Rückfallsystemen, unterstützen bei Systemupdates und setzen einfache Diagnosebefehle um.

Die Auszubildenden bewerten die Dringlichkeit von Störungen, analysieren typische Fehlerbilder und beurteilen die Eignung möglicher Rückfalllösungen (z. B. Rückfallterminals, Ersatzkommunikation). Sie erkennen systemrelevante Fehler und leiten diese korrekt weiter.

Sie reflektieren ihre Rolle im technischen Störungsmanagement, die Bedeutung fehlerfreier Kommunikation und Alarmierung für die Arbeitssicherheit sowie die Auswirkungen von technischen Ausfällen auf den Leitstellenbetrieb. Sie entwickeln ein Verständnis für gelebte IT-Sicherheit und präventive Instandhaltung.

Inhalte -

- **Servicedesk und First-Level-Support**

- Kennenlernen der grundsätzlichen IT-Organisation, Zuständigkeiten und täglichen Abläufe im Servicedesk
- Arbeiten mit dem internen Ticketsystem
- Kennen der Erreichbarkeiten externer Dienstleister und Meldung von Störungen über deren Ticketsysteme (EFK Hotline/Helpline, Ferndiagnostik)

¹ Zeitrictwert
Version: 1.0

- Strategien zur Fehlereingrenzung (Dienste/Hardwaredefekt/Störmeldesystem)
- Vorbereitung und Mitwirkung bei System-Updates
- **Netzwerk- und Systemverständnis**
 - Grundverständnis Netzwerktechnik (Routing, Switching, VLAN, DHCP, DNS)
 - Gängigste CLI-Befehle zur Diagnose
 - Schnittstellen, z. B. UCIP/ IDDS, ELR, PoI/KVB
- **Kommunikations- und Telefonanlagen**
 - Kennenlernen der Architektur, Aufbau und Bedienung der Kommunikationsanlage (UCIP/ IDDS)
 - Telefonanlagen der Betreiber
- **Funk- und Alarmierungssysteme**
 - Funk (TETRA): Aufgaben einer TTB, Architektur, Aufbau und Schnittstellen im Digitalfunk
 - Alarmübertragungseinrichtung (Betreibermodell)
 - Bedienung der Rückfallterminals
 - Arbeiten mit dem AÜA-Manager (Teilnehmerdatenbank)
 - Kennenlernen der Alarmierungsinfrastruktur und der verschiedenen Alarmierungsmöglichkeiten (ELA, POCSAG, BOS-Digitalfunk etc.) inkl. Ersatzalarmierungsverfahren

2. Ausbildungsjahr

Vertiefungseinsatz Leitstelle

7 WOCHEN

Tätigkeit als Diponent*in Notrufabfrage (Call-Taker*in) ZRW¹: 5 WOCHEN

Kompetenzen

Die Auszubildenden bearbeiten Notrufe und Hilfeersuchen weitgehend eigenständig und strukturiert. Sie setzen ihr Wissen und ihre Handlungskompetenz sicher in der Praxis um, nutzen Leitstellen- und Kommunikationssysteme routiniert, arbeiten kooperativ mit Funksprechkräften und behalten auch in komplexen oder hochdynamischen Einsatzlagen den Überblick. Sie sind in der Lage, eigenverantwortlich Prioritäten zu setzen, nachvollziehbar zu dokumentieren und sich auf die Abschlussprüfung zur/zum staatlich geprüften Betriebsassistentin oder Betriebsassistenten vorzubereiten.

Die Auszubildenden erkennen ihre Rolle als eigenständig handelnde Einsatzsachbearbeiterinnen und Einsatzsachbearbeiter im Team der Leitstelle. Sie kennen die Bedeutung der Notrufbearbeitung für den Gesamteinsatzverlauf und die interdisziplinäre Zusammenarbeit mit Funksprechkräften, Klinikpartnern und Rettungsmitteln.

Sie informieren sich über Abläufe der Patientinnen- und Patientenverteilung, Rückfallstrategien im Notbetrieb, regional spezifische Bettenmanagementsysteme (z. B. IVENA) und Kommunikationsstrukturen im Störungs- oder Großschadensfall.

Die Auszubildenden planen ihre Handlungsabfolge bei der Bearbeitung von Hilfeersuchen, bei der Bettenzuweisung oder im Fall eines Systemausfalls. Sie strukturieren Gesprächsführung, Dokumentation und Abstimmung mit anderen Akteurinnen und Akteuren unter Berücksichtigung der Lageentwicklung.

Sie nehmen Notrufe und Hilfeersuchen selbstständig an, führen strukturierte oder standardisierte Abfragen durch, verifizieren Einsatzorte, arbeiten mit dem Einsatzleitsystem sowie Unterstützungstools, kommunizieren mit Kliniken und leiten die erhobenen Informationen zuverlässig an die Disposition weiter.

Die Auszubildenden bewerten eingehende Informationen in Echtzeit, priorisieren Einsatzlagen, erkennen Eskalationspotenziale und entscheiden über weiterführende Maßnahmen – insbesondere bei MAN-Vorkommnissen oder Systemausfällen. Sie analysieren eigene Entscheidungen im Abgleich mit Rückmeldungen aus dem Team.

Sie reflektieren ihre Rolle im Einsatzablauf, ihre Entwicklung zur eigenständigen Einsatzsachbearbeitung sowie ihre Kommunikation im Team. Sie bereiten sich gezielt auf die Abschlussprüfung vor, holen Feedback ein und entwickeln Handlungssicherheit für den Dienstalltag.

Inhalte -

Selbstständige Notrufannahme und Hilfeersuchen

- Weitgehend eigenständige Bearbeitung von Notrufen, Hilfeersuchen, Rückfragen
- Systematisches Erfassen, strukturierte Abfrage, Lagemeldung

¹ Zeitrictwert
Version: 1.0

- Rückgriff auf erfahrene Disponent*innen Notrufabfrage nur bei Unsicherheit oder Sonderlagen

Bettenmanagement und Zuweisung

- Arbeiten mit Bettenmaske / IVENA oder regionalem System
- Durchführung von Bettenzuweisungen bei regulären Transporten und Notfällen
- Spezialbettensuche (z. B. Stroke, PCI, ITS, Kinderklinik, Verbrennungen)
- Einbindung ärztlicher Ansprechpartner*innen und Rücksprachen mit Kliniken

Zusammenarbeit mit Funksprechkräften

- Abstimmung zwischen Notrufbearbeitung und Disposition
- Gemeinsame Lageeinschätzung und Priorisierung bei hoher Einsatzlage
- Koordinierung bei Rückmeldungen, Folgeeinsätzen, Rückfragen
- Erkennen von Reibungspunkten und Entwicklung kommunikativer Sicherheit

Patientenverteilung bei MAN / Großschadenslagen

- Grundlagen der Patientenverteilung, Aufgaben der ILS im Verteilerkonzept
- Zuweisung und Priorisierung von Betten, Kommunikation mit Kliniken
- Dokumentation und Kommunikationswege während eines MAN
- Praktische Übungen oder Planspiele

Notbetrieb und Ausfallkonzepte

- Verhalten bei Systemausfall oder Ausfall der Stromversorgung
- Arbeitsweise bei Ausfall des Leitsystems (z. B. Papierlage, Funkkanalwechsel)
- Nutzung von Ausfallformularen und manuellem Dokumentationsersatz
- Lageführung und Kommunikation mit Nachbar-ILS im Störfall
- Rollenverteilung im Notbetrieb und Entscheidungswege
- Arbeiten mit Objektinformationen, Lagemeldungen, Rückmeldemasken
- Abläufe bei Sonderlagen wie Bombenfunde, Evakuierungen, Unwettereinsätzen

Selbstreflexion und Prüfungsvorbereitung

- Reflexion der eigenen Arbeitsweise im Notruf- und Einsatzumfeld
- Feedback durch Praxisanleiterinnen und erfahrene Disponentinnen
- Vorbereitung auf prüfungsrelevante Aufgaben anhand realer Fälle
- Stärkung der Entscheidungssicherheit und Teamkommunikation

2. Ausbildungsjahr
Vertiefungseinsatz Leitstelle

7 Wochen

Nachbar ILS	ZRW¹: 1 Woche
Kompetenzen	
<p>Die Auszubildenden kennen die Struktur, Arbeitsweise und Besonderheiten einer Nachbarleitstelle und verstehen die Bedeutung einer abgestimmten, kollegialen Zusammenarbeit im leitstellenübergreifenden Einsatzgeschehen. Sie bewerten Unterschiede und Gemeinsamkeiten zu ihrer Heimatleitstelle, entwickeln ein Verständnis für Perspektiven und Arbeitsweisen der Nachbar-ILS und stärken ihre Fähigkeit zur situationsgerechten Kommunikation über Leitstellengrenzen hinweg.</p> <p>Die Auszubildenden erkennen die Relevanz der leitstellenübergreifenden Zusammenarbeit für die operative Gefahrenabwehr. Sie ordnen die Nachbar-ILS in das regionale Hilfeleistungsnetz ein und erfassen deren organisatorische Struktur und geografische Besonderheiten.</p> <p>Sie informieren sich über Schichtsystem, Aufgabenverteilung, Abläufe der Notrufannahme und Disposition sowie über technische und organisatorische Unterschiede im Vergleich zur eigenen Leitstelle.</p> <p>Die Auszubildenden planen konkrete Kommunikations- und Abstimmungsprozesse (z. B. Übergabe, Nachforderung, Lagemeldung), bereiten sich auf typische Gesprächssituationen zwischen ILS vor und berücksichtigen dabei Unterschiede in AAO, Ressourcenstruktur oder Meldewegen.</p> <p>Sie begleiten operative Prozesse (z. B. Parallelalarmierungen, Rückfragen, Nachforderungen), nehmen an Funktionsübergaben oder Lagebesprechungen teil, beobachten Kommunikationsabläufe und dokumentieren praktische Schnittstellenbeispiele.</p> <p>Die Auszubildenden bewerten Gemeinsamkeiten und Unterschiede in Abläufen, Organisation und Kommunikation. Sie analysieren, welche Faktoren die Zusammenarbeit erleichtern oder erschweren, und identifizieren häufige Missverständnisse oder Lücken im Informationsfluss.</p> <p>Sie reflektieren das eigene Kommunikationsverhalten in leitstellenspezifischen Prozessen, erkennen die Bedeutung persönlicher Kontakte für die spätere Zusammenarbeit und entwickeln ein lösungsorientiertes und kooperatives Selbstverständnis im Umgang mit benachbarten Leitstellen.</p>	
Inhalte -	
Kennenlernen der Nachbar-ILS	
<ul style="list-style-type: none"> • Aufbau der ILS: Versorgungsgebiet, Träger, Anzahl der Mitarbeitenden • Aufgabenverteilung und Schichtsystem (Unterschiede zur Heimat-ILS) • Besondere geografische oder infrastrukturelle Merkmale (z. B. Klinikstandorte, Hochwasserlagen, Großveranstaltungen) 	
Abläufe und Prozesse	

¹ Zeitrictwert
Version: 1.0

- Notrufannahme und Disposition im Vergleich zur Heimat- ILS
- Unterschiede und Gemeinsamkeiten in AAO, Nachforderungsregeln, Meldewege
- Einblick in AAO oder Alarmierungsstruktur der Nachbar-ILS
- Umgang mit Parallelalarmierungen, Ressourcenengpässen und Lagemeldungen

Kommunikation & Zusammenarbeit

- Praktische Einblicke in Übergaben, Rückfragen, Nachforderungen
- Wer spricht mit wem, wann, in welcher Situation?
- Teilnahme an einer Lagebesprechung oder Funktionsübergabe
- Kommunikationskultur, Eskalationswege

Technische und organisatorische Schnittstellen

- Gemeinsame Systeme: z. B. Alarmübertragung, Sprechgruppen
- Unterschiedliche IT-Tools, Darstellungsweisen von Karten und Objekten
- Anbindung an benachbarte Hilfsorganisationen oder überregionale Dienste

Reflexion von Zusammenarbeit

- Was funktioniert gut in der Kommunikation?
- Welche Infos werden häufig vergessen oder sind missverständlich?
- Wie können Verständigung und Zusammenarbeit verbessert werden?

2./3. Ausbildungsjahr**Wahlpflichteinsätze****4 Wochen**
**Erweiterungspraktikum (optional) Akutleitstelle des Ärztlichen
Bereitschaftsdienstes (116117)**
ZRW: 2 Wochen

Der Zeitraum des Pflichtpraktikums in der Akutleitstelle kann um eine freiwillige Erweiterung ergänzt werden. Dies ermöglicht die Flexibilität, je nach individuellem Bedarf der Auszubildenden gezielter auf Einzelinhalte eingehen und auf den Grundinhalten aufbauend Themen vertiefen zu können.

Die Erweiterung des Praktikums in der Akutleitstelle 116117 dient im Allgemeinen der Vertiefung des erworbenen Wissens. Der Fokus liegt auf der Anwendung der erlernten Inhalte im praktischen Arbeitsalltag. Ziel ist es, insbesondere kommunikative und organisatorische Kompetenzen zu stärken, Kenntnisse zu festigen und Sicherheit in der Gesprächsführung mit Hilfesuchenden sowie im Umgang mit medizinischen Hilfeersuchen zu gewinnen.

Durch einen Praxisanleiter werden die Auszubildenden durch die gesamte Praxisphase begleitet.

Inhalte

- **Anrufbearbeitung im vollständigen Prozess**
 - Bedarfsgerechte Anwendung der Leitstellensoftware DispoMed
 - Anrufannahme sowie Einsatzaufnahme und -bearbeitung in der Telefonie
 - Eigenständige Anwendung des strukturierten medizinischen Ersteinschätzungssystems
 - Vermittlung an andere Player, z. B. ILS, Krisendienst By
 - Vertiefende Hospitation in Dispositionsprozessen
- **Fallbesprechungen**
 - Nachbesprechung der bearbeiteten Einsätze
 - Fallreflexion: Entscheidungsgründe, Alternativen, Grenzen
- **Kommunikation 112 / 116117 im Rahmen der Schnittstelle**

3. AUSBILDUNGSJAHR

5 Wochen

Feuerwehr

Taktiklehrgang I (GF)	ZRW ¹ : 2 Wochen.
<p>Kompetenzen Die Auszubildenden kennen das taktische Denken, das Führungsverständnis und die Entscheidungsprozesse eines Gruppenführers bei der Feuerwehr. Sie sind in der Lage, diese Perspektive in die Dispositionsarbeit zu integrieren, Rückmeldungen einzuordnen, klare Lagemeldungen zu formulieren und Einsätze in enger Abstimmung mit der Einsatzleitung effektiv zu unterstützen.</p> <p>Die Auszubildenden erkennen die Bedeutung der Führungsrolle auf Gruppenebene für den Einsatzerfolg. Sie verstehen die Einbindung der Gruppe in die taktische Struktur des Einsatzes sowie die Anforderungen an Kommunikation, Sicherheit und Zusammenarbeit vor Ort.</p> <p>Sie informieren sich über die Führungsgrundlagen nach FwDV, taktische Einsatzgrundsätze (z. B. Brennen & Löschen, Gefahren der Einsatzstelle, ABC-Lagen), das Zusammenspiel mit vorbeugendem Brandschutz und über die Anforderungen an Gruppenführerinnen und Gruppenführern im Einsatzalltag.</p> <p>Die Auszubildenden planen ihr Verhalten und ihre Kommunikation in der Zusammenarbeit mit Einsatzleitungen, bereiten die Informationsweitergabe vor, erkennen Meldeanlässe und Rückfragebedarfe und lernen die Strukturen des Führungsvorgangs praxisnah einzuordnen.</p> <p>Sie wenden taktisches Denken in Übungsszenarien und Planspielen an, analysieren Lagen aus Sicht eines Gruppenführers, formulieren präzise Rückmeldungen und unterstützen durch lageangepasste Dispositionsentscheidungen die operative Ebene.</p> <p>Die Auszubildenden bewerten Rückmeldungen aus dem Einsatzgebiet, priorisieren Maßnahmen in komplexen Lagen (z. B. parallele Brände und Hilfeleistungen) und beurteilen das Zusammenspiel zwischen taktischer und strategischer Ebene im Gesamtlagebild. Sie reflektieren, wie ihr Verständnis für das Denken und Handeln von Gruppenführerinnen und Gruppenführern die Qualität ihrer Dispositionsentscheidungen verbessert. Sie erkennen ihre Verantwortung als kommunikative Schnittstelle und entwickeln ein vorausschauendes, lageorientiertes Rollenverständnis.</p>	
<p>Inhalte -</p> <ul style="list-style-type: none"> • Führungsverständnis und Kommunikation <ul style="list-style-type: none"> ○ Kommunikationswesen (u. a. Sprechfunk, Alarmschreiben, Alarmierungsweg) ○ Einsatztaktik – Führungsvorgang ○ Einsatzplanung und -vorbereitung ○ Einsatzlehre – Gefahren der Einsatzstelle ○ Strategisches Denken und Priorisieren in dynamischen Lagen • Feuerwehreinsatz: Grundlagen und Praxis Brand <ul style="list-style-type: none"> ○ Brandbekämpfung und Hilfeleistung Praxis Teil 1 Brand ○ Brennen und Löschen 	

¹ Zeitrictwert
Version: 1.0

- Brandursachen
- Atemschutz für Gruppenführer
- Grundlagen des vorbeugenden baulichen Brandschutzes (VB), Schwerpunkt: Allgemeine Grundsätze
- Anlagentechnischer Brandschutz – Brandmeldeanlagen (BMA)
- Brandsicherheitswachdienst
- **Sonderfahrzeuge und Gerätekunde**
 - Fahrzeugkunde Sonderfahrzeuge
 - Gerätekunde Motorsäge
- **Einsatz ABC-Gefahrstoffe**
 - Brandbekämpfung und Hilfeleistung Praxis Teil 3 ABC
 - Einsatzablauf (Gefahrstoffeinsatz)
 - Messgeräte
 - ABC-Schutzkleidung
 - ABC-Arbeitsgeräte
- **Einsatzhygiene und Dekontamination**
 - Einsatzhygiene und Dekontamination für Gruppenführer (u. a. Sofort-Dekon und Standard-Dekon)

**3. Ausbildungsjahr
Feuerwehr**

5 Wochen

Taktiklehrgang II (ZF/ VF)

ZRW¹: 2 Wochen

Kompetenzen

Die Auszubildenden verstehen die Aufgaben, Führungsstrukturen und Entscheidungsprozesse auf Zug- und Verbandsebene. Sie sind in der Lage, diese Perspektiven in ihrer Rolle als Leitstellendisponentin oder Leitstellendisponent aktiv aufzugreifen, um die Einsatzleitung vor Ort strategisch und operativ wirksam zu unterstützen. Sie handeln dabei lageangepasst, kommunizieren präzise und tragen zur Führungsfähigkeit der Einsatzorganisationen durch professionelle Schnittstellenarbeit bei.

Die Auszubildenden erkennen die Bedeutung taktischer und strategischer Führungsebenen im Feuerwehreinsatz. Sie ordnen die Rolle der Einsatzleitung auf Zug- und Verbandsebene sowie die übergeordneten Führungsstrukturen (gemäß FwDV 100) in das Gesamtsystem der Gefahrenabwehr ein.

Sie informieren sich über die typischen Aufgaben Einsatzleitung auf Zug- und Verbandsebene, Lagefeststellung, Beurteilung, Entschluss und Einsatzdurchführung in komplexen Einsatzszenarien – insbesondere bei Sonderlagen, Flächenlagen oder Einsätzen mit mehreren und unterschiedlichen Einheiten.

Die Auszubildenden planen ihr kommunikatives Verhalten in der Zusammenarbeit mit der Einsatzleitung, bereiten Lageinformationen, Priorisierungen und Einsatzmittelübersichten strukturiert auf und berücksichtigen unterschiedliche Führungsmittel, Zeitfenster und Informationsbedarfe.

Sie bewerten taktische Lagen aus Sicht der Führungsstruktur, übernehmen in Planspielen oder Lageübungen die Rolle der koordinierenden Leitstelle, geben lagegerechte Rückmeldungen, führen Lagemeldungen zusammen und steuern mit ihrer Kommunikation das Führungsverhalten aktiv mit.

Die Auszubildenden bewerten taktische Zielsetzungen, Rückmeldungen und die Dynamik komplexer Einsatzlagen. Sie bewerten Entscheidungsprozesse unter Zeitdruck und reflektieren, wie sie als Leitstelle durch kluge Information, Priorisierung und Dokumentation die Arbeit der Einsatzleitung fördern können.

Sie reflektieren die eigene Rolle als Bindeglied zwischen strategischer Planung und operativer Umsetzung. Sie erkennen den Wert fundierter Lagekenntnis und strategischer Mitsteuerung durch die Leitstelle und stärken ihre Fähigkeit, auch unter Belastung strukturiert, klar und führungswirksam zu handeln.

Inhalte -

- **Führungsverständnis und Entscheidungsprozesse**
 - Feuerwehrführungskräfte und Einsatzleitung
 - Einsatztaktik und Führungsstrukturen (FwDV 100)
 - Lagefeststellung durch Zug- und Verbandsführer sowie Zug- und Verbandsführerinnen für Disponentinnen und Disponenten

¹ Zeitrictwert
Version: 1.0

- Beurteilung und Entschluss durch Zug- und Verbandsführer sowie Zug- und Verbandsführerinnen für Disponentinnen und Disponenten
- Führungsvorgang in der Umsetzung
- Arbeitsablauf in Führungsstaffel und -gruppe
- Einsatzdokumentation
- **Lagetaktik und Einsatzbewältigung**
 - Anfahrt und Erkundung – Praxis
 - Einsatztaktischer Wert von Fahrzeugen und Geräten
 - Sondereinsatzlagen
 - Flächenlagen
 - Vegetationsbrände
 - Brände in unterirdischen Verkehrsanlagen
 - Brände in Sonderbauten mit besonderem Personenkreis
 - Brände in Hochhäusern
 - Brände und Hilfeleistungseinsätze in alternativen Energieanlagen
 - Flugzeugbrände / Unfälle mit Luftfahrzeugen
- **Technische Hilfeleistung und Sonderlagen**
 - Verkehrsunfälle aus Sicht des Zugführers (Organisation, Recht, Zuständigkeiten)
 - Maschinenunfälle
 - Wasser- und Eisrettung, Tauchereinsätze
 - Hoch-/Tiefbau- und Silo-/Tankunfälle
 - Technische Hilfeleistung mit Schienenfahrzeugen
 - Spezielle Rettung aus Höhen und Tiefen (Höhenretter)
 - Kampfmittelfunde
- **Gefahrstoffeinsätze und CBRN-Lagen**
 - Messtaktik
 - Dekontamination (u. a. erweiterte Dekon)
 - Analytische Task Force
 - Einsätze mit radioaktiven Stoffen
 - Einsätze mit biologischen Stoffen
 - Einsätze mit chemischen Stoffen
- **Taktische Besonderheiten und Löschmittel**
 - Taktische Belange beim Einsatz von Sonderlöschmitteln und speziellen Löschsystemen
 - Spezielle Wasserversorgung

3. Ausbildungsjahr Rettungsdienst

2 Wochen

Krankenhauspraktikum II	ZRW¹: 2 Wochen
<p>Kompetenzen Die Auszubildenden verstehen innerklinische Abläufe bei Aufnahme, Steuerung und Verlegung von Patientinnen und Patienten aus Sicht der Leitstelle. Sie erkennen, wie medizinische, organisatorische und infrastrukturelle Faktoren die Patientenlenkung beeinflussen, und sind in der Lage, diese Kenntnisse in ihre spätere Tätigkeit als Funksprecherin oder Funksprecher praxisnah zu integrieren. Sie lernen, wie sich Disposition und Anmeldung durch die ILS auf die Prozesse im Krankenhaus auswirken und wie eine gezielte Kommunikation und Datenweitergabe zur Entlastung und Qualitätssicherung beiträgt.</p> <p>Die Auszubildenden erkennen die Bedeutung strukturierter Patientenaufnahme, Bettenplanung und Verlegungsmanagement für den Gesamtablauf im Krankenhaus und ordnen die Rolle der ILS in die medizinische Versorgungskette ein. Sie informieren sich über Entscheidungswege in Notaufnahmen, Kriterien für Ersteinschätzung und Zuweisung, innerklinische Kapazitätssteuerung sowie die Voraussetzungen und Wege für Entlassungen und Verlegungen. Sie lernen digitale Systeme zur Kapazitätsmeldung und Patientenanmeldung kennen. Die Auszubildenden planen ihre Kommunikation mit Krankenhäusern im Hinblick auf Bettennachweise, Patientenmeldungen, Transportanforderungen und Rückmeldungen zu Versorgungsmöglichkeiten. Sie berücksichtigen dabei medizinische Dringlichkeit, Ressourcenverfügbarkeit und Systemgrenzen. Sie begleiten den Aufnahme- und Lenkungsprozess in der Notaufnahme, beobachten Zuweisungsentscheidungen, wirken bei der Organisation von Verlegungen mit und verfolgen die technische Verarbeitung von Patientenmeldungen über IVENA oder Bettenmaske. Die Auszubildenden bewerten Abläufe, Rückmeldungen und Informationswege hinsichtlich ihrer Auswirkungen auf die Leitstellenarbeit, analysieren Ursachen für Rückstaus, Ablehnungen oder unvollständige Daten und identifizieren Optimierungspotenziale in der Kommunikation zwischen Klinik und Leitstelle. Sie reflektieren die Wechselwirkungen zwischen klinischer Praxis und Leitstellentätigkeit, erkennen die Verantwortung der Integrierten Leitstelle (ILS) für patientengerechte Zuweisung und ressourcenschonende Planung und entwickeln Handlungssicherheit im Umgang mit Transportanforderungen, Versorgungsengpässen und Koordinationssituationen.</p>	
<p>Inhalte - Patientenaufnahme & Ersteinschätzung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Strukturierte Annahme von Patientinnen und Patienten in der Notaufnahme • Abläufe und Kriterien der Ersteinschätzung (Ersteinschätzung) • Entscheidungswege bei der Zuordnung in Behandlungsbereiche <p>Patientenplanung & Bettensteuerung</p>	

¹ Zeitrictwert
Version: 1.0

- Steuerung und Verwaltung von verfügbaren Ressourcen wie Betten und Behandlungsplätzen
- Planung von innerklinischen Patientenverlegungen
- Umgang mit Kapazitätsengpässen und Vollbelegungen

Entlassungs- und Verlegungsmanagement

- Organisation von Patientenverlegungen innerhalb des Krankenhauses und in andere Einrichtungen
- Organisation von Heimtransporten (Krankentransport vs. Alternative Transportmöglichkeiten, z.B. Betreuter Fahrdienst, Behindertentransport, Taxi)
- Anforderungen an Krankentransport oder Rettungsdienst aus Sicht des Krankenhauses
- Kommunikation mit der ILS und anderen Einrichtungen bei Verlegungen und Transporten

Kommunikation und technische Unterstützung bei der Patientenlenkung

- Nutzung von digitalen Systemen zur Übermittlung von freien Kapazitäten und besonderen Versorgungsmöglichkeiten an die ILS
- Bearbeitung elektronischer Patientenmeldungen aus der ILS
- Übertragung relevanter Patienten- und Einsatzdaten zwischen ILS und Krankenhaus
- Bedeutung der Datenqualität und Aktualität für die Arbeit der ILS
- Möglichkeiten und Grenzen der digitalen Kommunikation bei der Patientenlenkung
- Umgang mit besonderen Situationen (z.B. Auslastung, Störungen, MANV)

Schnittstellen zur ILS & Zuweisungspraxis

- Informationsfluss zwischen Krankenhaus und Leitstelle
- Auswirkungen der Patientenlenkung auf die Abläufe in der Notaufnahme/Entlassungs-/ Verlegungsmanagement

3. Ausbildungsjahr

Vertiefungseinsatz Leitstelle

11 WOCHEN

Tätigkeit in der Disposition

ZRW¹: 8 WOCHEN

- davon Krankentransport min 4 Wochen
- Notfall/ Feuerwehr min 4 Wochen

Kompetenzen

Die Auszubildenden disponieren unter Aufsicht selbstständig Einsatzmittel des Rettungsdienstes, des Krankentransports und der Feuerwehr. Sie berücksichtigen dabei fachliche, organisatorische und technische Rahmenbedingungen sowie die geltenden Verfahrensregelungen. Sie steuern Einsatzabläufe situationsgerecht, reagieren sicher auf Sonderlagen und Störungen und agieren als kommunikative und koordinierende Schnittstelle zwischen Leitstelle, Einsatzkräften und Partnerorganisationen.

Die Auszubildenden erkennen die systemische Bedeutung der Disposition im Hilfeleistungsgeschehen. Sie ordnen ihre Rolle im Zusammenspiel zwischen Notrufannahme, Lageeinschätzung, Alarmierung, Ressourcensteuerung und Rückmeldung ein.

Sie informieren sich über Zuständigkeiten, Fahrzeugverfügbarkeiten, Besonderheiten der Heimatleitstelle, Verfahrensregelungen sowie über einsatzspezifische Anforderungen in Rettungsdienst, Krankentransport und Feuerwehr. Sie kennen relevante Systeme und digitale Hilfsmittel.

Die Auszubildenden planen ihre Dispositionsentscheidungen anhand von Einsatzpriorität, Verfügbarkeit und Lageentwicklung. Sie stimmen ihre Maßnahmen mit Rückfallebenen, Ersatzmitteln und regionalen Besonderheiten ab und arbeiten bei Sonderlagen mit.

Sie disponieren unter Aufsicht Einsatzmittel, steuern Alarmierungsprozesse, leiten Folgeinformationen weiter, bearbeiten Rückmeldungen und dokumentieren systemkonform. Sie wenden Checklisten an, bedienen das Einsatzleitsystem sicher und nutzen Unterstützungssysteme, z. B. GEOKat, Fewis.

Die Auszubildenden bewerten ihre Dispositionen im Hinblick auf Lageentwicklung, Ressourcenbindung und Zielerreichung. Sie analysieren besondere Einsätze, Komplikationen, z. B. Transportverweigerung, Überlastung sowie Ferntransporte und beurteilen die Qualität der Maßnahmenumsetzung.

Sie reflektieren ihre Entwicklung zur selbstständigen Disponentin / zum selbstständigen Disponenten, die Auswirkungen ihrer Entscheidungen auf den Einsatzverlauf und das System sowie ihr Kommunikationsverhalten im Team und gegenüber externen Partnern. Sie entwickeln Handlungssicherheit für den eigenverantwortlichen Dienst in der ILS.

Inhalte -

Krankentransport

- **Grundlagen und tägliche Abläufe**
 - Einstellungen, Rolle

¹ Zeitrictwert
Version: 1.0

- Standorte, Standplätze (Übersicht)
- Statusschirm, Einsatzmittelübersicht
- Dienstbeginn, Dienstbetrieb (Verfahrensregelung), Dienstende
- Pausen
- Kommunikation mit Einsatzkräften
- **Dispositionspraxis und Einsatzsteuerung**
 - Verifizierung Schlagwörter zu Freitext
 - Priorisierung Krankentransporte
 - Daueraufträge
 - Mehrfachtransporte, KTP mit Begleitperson
 - Ferntransporte
 - Überörtliche Anforderungen von Einsatzmitteln
 - KTP-/RTW-Kreuzverwendung (siehe HAW, Punkt 5.16)
 - KTW im MANV-Fall
 - KTW zum Notfalleinsatz
- **Zusammenarbeit mit externen Diensten**
 - Abgabe KTP-Transporte an Externe Fahrdienste / Kontaktaufnahme zu anderen Fahrdienstunternehmen
 - Alternative Fahrdienste, Behinderten-Transporte
 - Besonderheiten Durchführende Organisationen
- **Besondere Patienten- und Transportanforderungen**
 - Schwergewichtige und Adipöse Patienten
 - Absaugbereitschaft, -möglichkeiten, absaugpflichtige Patienten
 - Ausstattungsmerkmale KTW (Babyschalen, Fahrtragen, Heimbeatmung, Monitoring, Tragestühle)
 - Behandlungskapazitäten Zuweisung
 - Inkubator-Transporte (Standorte, Hinzufügung, Alarmierung)
 - Mehrfachtransporte mit Infektionskategorie „Z“
 - Hygienemaßnahmen einsatzbezogen
 - Transportablehnung durch KTW
 - Praktikanten auf KTW
- **Sonderlagen und Störungen**
 - Erhöhtes Einsatzaufkommen im Krankentransport (Verfahrensregelung)
 - Eigenunfall, Fahrzeugausfall, Gerätedefekt, Personalausfall (Verfahrensregelung)
 - Notbetrieb
- **Qualitätssicherung und Dokumentation**
 - Hinweise / Informationen für Einsatzkräfte bei Alarmierung / Anfahrt
 - Aktionen / Maßnahmen
 - Kontrolle, Vorsichtung KTP kommender Tag auf Plausibilität

- Dokumentation und Rückmeldungen (Maßnahmen, Textbausteine, Fremdfahrzeuge)

Feuerwehr

- **Zuständigkeiten und Organisation**
 - Örtliche Zuständigkeiten, Arten der Feuerwehr
 - Fahrzeuge
- **Einsätze und Gefahrenlagen**
 - Brandmeldeanlage
 - Memplex / Gefahrgutauskunft / Störfallbetriebe
 - Bahneinsätze / Bahnordner
 - Meldekopf / zugehörige Ordner
- **Dokumentation und Technik**
 - Dokumentation von Geräte- und Fahrzeugausfällen
 - GEOKat

Rettungsdienst

- **Einsatzmittel und Struktur**
 - Fahrzeuge und Dienstzeiten
 - Standorte der Rettungswachen und deren Besonderheiten
 - Abrufplätze
 - Sanitätsdienste
 - Schnelleinsatzgruppen
- **Dispositionspraxis**
 - Bereichsfolge, GPS-Disposition, Gebietsabsicherung
 - Benachbarte ILS und deren RD-Fahrzeuge
- **Dokumentation und Verfügbarkeit**
 - Dokumentation; Sollvorhaltung und Fahrzeugausfälle
- **Spezielle Rettungsmittel**
 - Wasserrettung
 - Berg- und Höhlenrettung
 - Luftrettung

Allgemein

- **Systeme und Informationsdienste**
 - Fewis / Konrad / Hochwassermeldedienst
 - Katastrophenschutz-Ordner
- **Ausfallsicherheit und Notbetrieb**
 - Arbeiten mit Rückfallebenen / Notbetrieb

- Checklisten