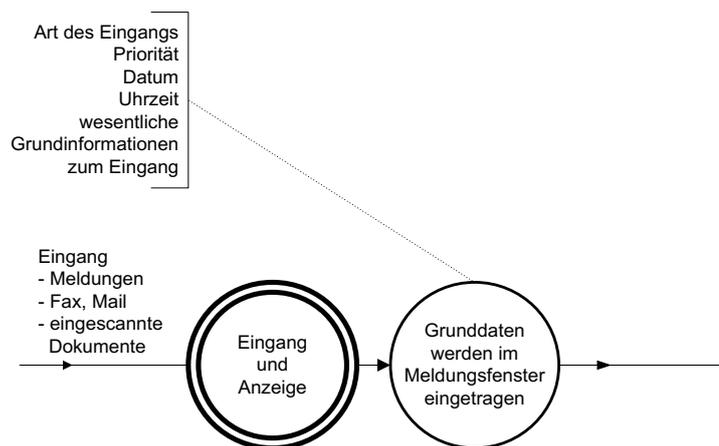


## Grundlagen des Einsatzmanagements (Struktur)

Nachfolgend werden die wesentlichen Arbeitsschritte zur Bearbeitung von Meldungen und Ereignissen (Einsatzmanagement) in einer Sicherheitsleitstelle / Notrufleitstelle / Sicherheitszentrale beispielhaft beschrieben. Um eine einheitliche Bearbeitung an den Arbeitsplätzen sicher zu stellen, wird die Abfolge der wesentlichen Arbeitsschritte in der Meldungs- und Ereignisbearbeitung definiert.

### Eingang und Anzeige (Bearbeitungsstatus 1)

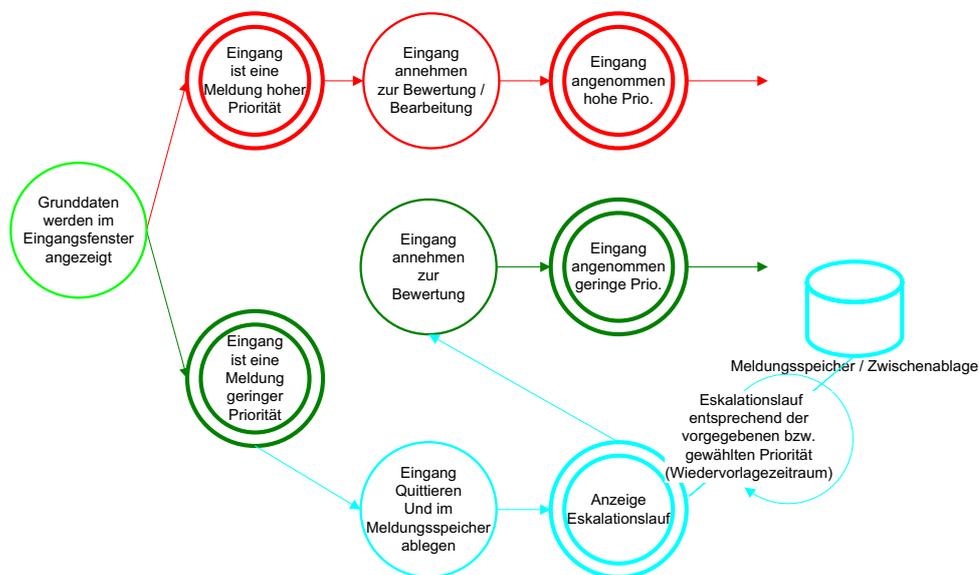
Eingänge können sein: **Notrufe, Ereignisse, Meldungen, Zustände**



Im Regelfall sind die eingehenden Meldungen mündliche Meldungen die über das Kommunikationssystem automatisch mit der Teilnehmererkennung, die zur automatischen Anzeige eines Erfassungsformulars für mündliche Meldungen führen sollte.

### Annehmen bzw. Quittieren (Bearbeitungsstatus 2)

Der Annehmende entscheidet nach Übernahme der Grunddaten zur meldenden Person und des Vorgangs in das System, ob eine spätere Bearbeitung (Wiedervorlage) oder eine sofortige Bearbeitung erforderlich ist. Bei einer Wiedervorlage zu einem späteren Zeitpunkt muss die Meldung mit einem Zeitstempel versehen werden. Nach Ablauf der Frist erfolgt ein Eskalationslauf der zur automatischen Anzeige der Meldung bzw. des Vorgangs führt.



### Bewertung (Bearbeitungsstatus 3)

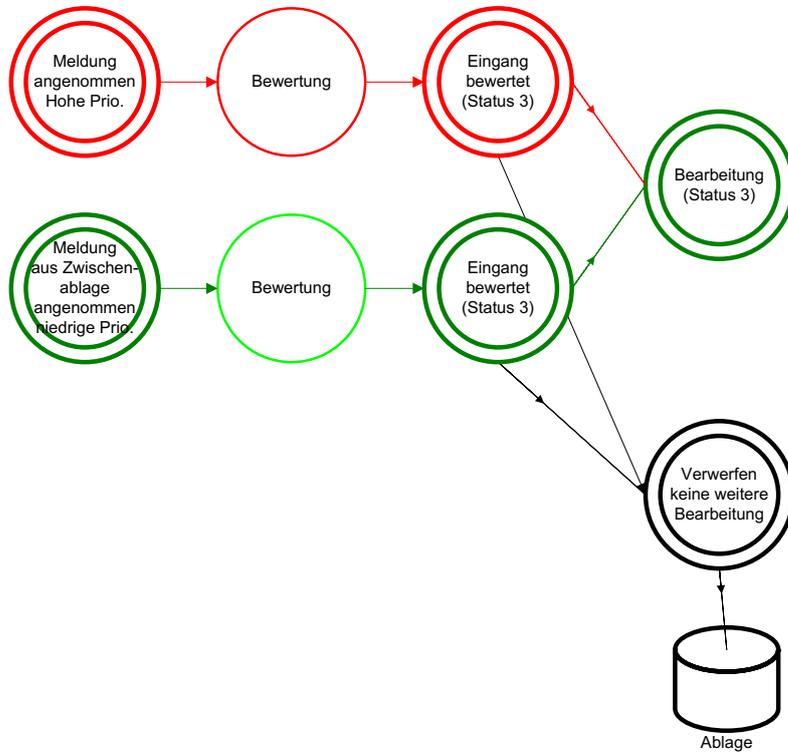
Nach der Annahme erfolgt durch den Leitstellenmitarbeiter eine Bewertung der Meldung. Dies geschieht in der Art, dass über ein Stichwort und Zusatzstichwort (z.B. Verkehrsunfall) Maßnahmen zur Bearbeitung der Meldung bzw. Vorgangs ausgewählt und zur Bearbeitung angenommen werden können.

In das LMS übernommene Faxe, E-Mails und gescannte Dokumente sollten als Dokument zu der jeweiligen Meldungs- bzw. Vorgangsbearbeitung angehängt werden können.

In der Bewertung hat der Leitstellenmitarbeiter die Möglichkeit, weitere Eingaben bzw. Änderungen zu einer Meldung bzw. zu einem Vorgang vorzunehmen. Dies kann sein:

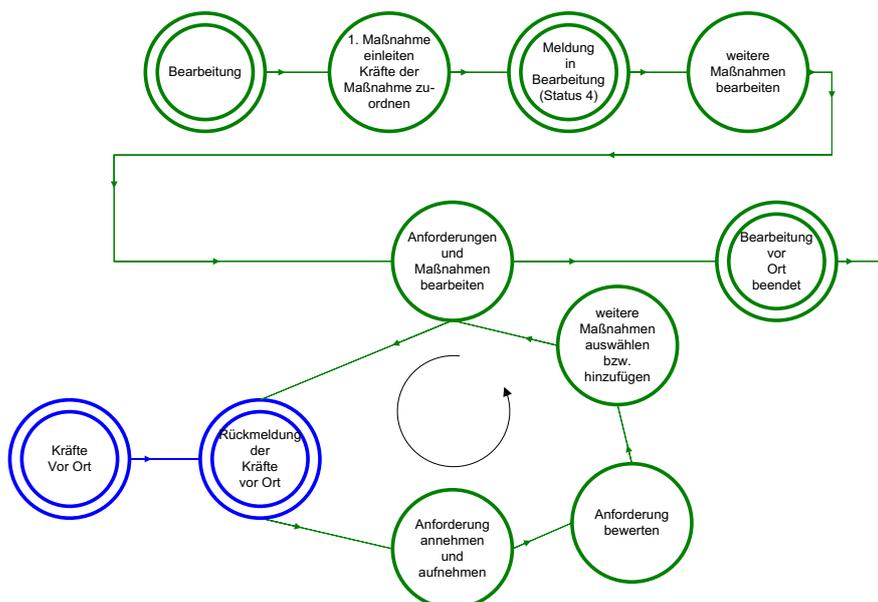
- ein Stichwort ändern,
- ein Zusatzstichwort hinzufügen,
- eine Änderung der Priorität vornehmen,
- eine Ortsangabe präzisieren etc.

Erfolgt im Bewertungsfenster eine Erhöhung der Priorität einer Meldung bzw. eines Vorganges, so ändert sich mit dem Eintrag auch der Maßnahmenkatalog entsprechend (Maßnahmen werden hinzugefügt bzw. können entfallen). Mit Abschluss der Bewertung entscheidet der Leitstellenmitarbeiter, in welcher Form die weitere Bearbeitung erfolgen soll (Ereignis- oder Meldungsbearbeitung). Der Leitstellenmitarbeiter hat die Möglichkeit, einen bewerteten Eingang abzulegen (keine weitere Bearbeitung erforderlich).



### Bearbeitung in eigener Zuständigkeit (Bearbeitungsstatus 4)

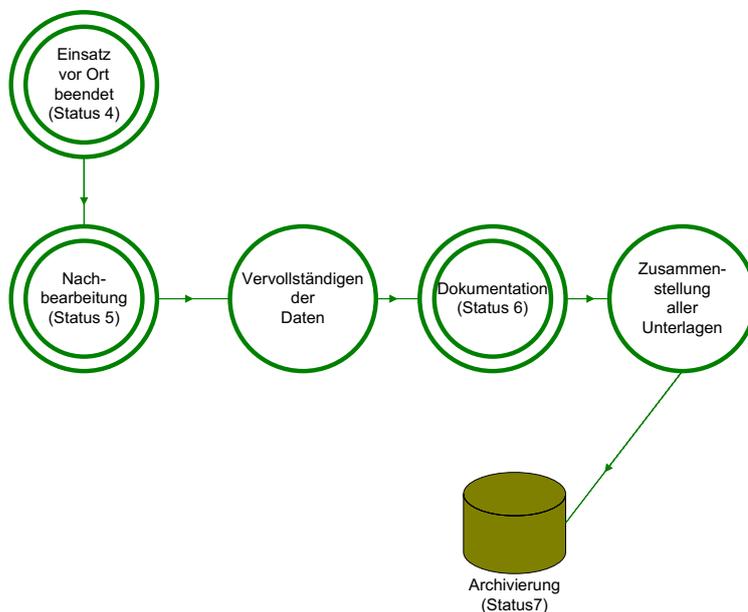
Ereignis- und Meldungsbearbeitung, die keine bereichsübergreifenden Maßnahmen zur Folge haben, werden in eigener Zuständigkeit und Verantwortung bearbeitet.



Mit der Auswahl der ersten Maßnahme ist ein Ereignis bzw. Meldung in Bearbeitung. Der Leitstellenmitarbeiter muss die Möglichkeit haben, zu einer Maßnahme Kräfte und Mittel zu disponieren und hinzuzufügen.

## Nachbearbeitung - Dokumentation - Archivierung (Bearbeitungsstatus 5)

Mit Abschluss der Bearbeitung erfolgt die Nachbearbeitung in der Form, dass entsprechende Formulare, Vordrucke, Berichte etc. zur Meldungs- bzw. Ereignisbearbeitung ausgefüllt, über den festgelegten Verteilerplan auf elektronischem Wege verteilt und dem Vorgang (Einsatzakte) zugeordnet werden.



Alle relevanten Daten aus der Meldungs- und Ereignisbearbeitung sollten automatisch in ein Statistikmodul zur weiteren Bearbeitung übergeben werden.