

Der Erfolg medizinischer Rettungsdienste und der Feuerwehr hängt u.a. von einer schnellstmöglichen Notrufannahme ab. Damit jederzeit eine sofortige Anrufentgegennahme und Einsatzbearbeitung erfolgen kann, muss eine ausreichende Personalausstattung in der jeweiligen Leitstelle gewährleistet sein. Gleichzeitig besteht wegen sinkender Bevölkerungszahlen und damit sinkender Steuereinnahmen aber auch für Leitstellen der Zwang zur Kostenreduzierung, was ebenfalls für das Land Brandenburg gilt.

Eine Leitstelle weist viele Merkmale eines Call-Centers auf. Die in der Call-Center-Literatur enthaltenen theoretischen Ansätze lassen sich jedoch nicht ohne Weiteres auf die Leitstelle übertragen. Vor diesem Hintergrund werden neue wissenschaftliche Erkenntnisse für eine genauere Beschreibung der auf Anrufannahme und Einsatzbearbeitung basierenden Arbeitsbelastung der Disponenten in der Leitstelle präsentiert. Aufbauend auf diesen Erkenntnissen liegt der Schwerpunkt der Arbeit auf der Bestimmung des angemessenen Personalbedarfs der Leitstelle und der Realisierung dieses Bedarfs durch die Ermittlung eines kostenminimalen Schichtplans. Abschließend erfolgt noch eine Eignungsüberprüfung unterschiedlicher Prognosemodelle der Arbeitsbelastung der Disponenten.

Durch den in den letzten Jahren häufig aus Kostengründen forcierten Zusammenschluss von Leitstellen zu Integrierten Regionalleitstellen stehen diese vor neuen Aufgaben und Herausforderungen. Die Studie betrachtet die seit 2007 bestehende Integrierte Regionalleitstelle Lausitz in Cottbus. Die empirisch fundierten Ergebnisse lassen sich jedoch auf andere Leitstellen entsprechend übertragen. Daher liefert dieses Werk einen wertvollen Beitrag für die bedarfsgerechte Personalbemessung in Leitstellen unter der Berücksichtigung von Kostenaspekten und spricht Praktiker und Wissenschaftler gleichermaßen an.

The success of emergency medical services (EMS) depends mainly on the factor „time“. Fast medical care is only possible if emergency calls are immediately taken. This requires a sufficient number of dispatchers, which causes high labor costs. In Germany, dispatch centers are increasingly confronted with the problem of meeting high-quality standards in spite of increasingly tighter budgets. Due to a decreasing population and declining tax revenues, the necessity to reduce costs also exists in the federal state of Brandenburg.

A dispatch center has many similarities to a call center. Nevertheless, the theoretical assumptions of common call center literature cannot be adapted without additional

Dissertation
Zusammenfassung Deutsch und Englisch
Ute Krüger
02.01.12

considerations. Against this background, new scientific results and findings are presented for a more suitable dispatchers' work load characterization. This workload depends on the call arrival rate and the ensuing operations. Based on these results the dissertation focuses on determining an optimal cost minimizing shift schedule ensuring a sufficient staffing level. The last part of the thesis deals with different forecast models and analyses their appropriateness.

Due to the fact, that cost reducing becomes more and more important in the public sector many dispatch centers are merged into a so-called Integrated Dispatch Center to achieve higher efficiency and synergetic effects. Therefore these Integrated Dispatch Centers have to deal with new tasks and meet new challenges. This study considers the since 2007 existing Integrated Dispatch Center Lausitz.

Due to the empirically-based and established results other dispatch centers can use these findings accordingly. For this reason, this work offers a valuable contribution for planning a sufficient staffing level considering cost aspects.