

Zeitschrift für das gesamte Feuerwehrwesen,  
für Rettungsdienst und Umweltschutz

# BRANDSchutz

**Deutsche Feuerwehr-Zeitung**

JOHANNES WOITHON

## **Feuerwehr Potsdam: digitalisiertes Qualitätsmanagement**

S. 69

**[www.kohlhammer-feuerwehr.de](http://www.kohlhammer-feuerwehr.de)**

## Feuerwehr Potsdam: digitalisiertes Qualitätsmanagement

JOHANNES WOITHON, Geschäftsführer orgavision GmbH

Neue Arbeitsanweisungen oder Prozessbeschreibungen allen Mitarbeitenden zugänglich zu machen – idealerweise gleichzeitig und unverzüglich –, ist bei einer Feuerwehr oftmals sehr schwierig. Schicht- und 24-Stunden-Dienste führen dazu, dass selten alle gleichzeitig anwesend sind. Einsätze unterbrechen häufig Sitzungen. Prozessbeschreibungen in Aktenordnern und Arbeitsanweisungen auf Papier sind in diesem Arbeitsumfeld nicht nur ineffizient, sie kosten auch allen Beteiligten häufig wertvolle Zeit. Die Berufsfeuerwehr Potsdam entschied sich darum, ihr Qualitätsmanagement (QM) zu digitalisieren. Das gesteckte Ziel war, effiziente Qualitätsmanagementprozesse zu etablieren und eine Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2015 »Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen« zu erhalten.

Die Geschichte der Potsdamer Berufsfeuerwehr reicht zurück bis in das Jahr 1862. Sie ist Deutschlands zweitälteste Berufsfeuerwehr. Seit 2010 ist die Feuer- und Rettungswache an der Potsdamer Holzmarktstraße ein wichtiger Bestandteil der Region. Die dort ansässige Regionalleitstelle »Nordwest« ist der Dreh- und Angelpunkt für die Aufnahme von Notrufen und für die Einteilung sowie Organisation der Einsatzfahrzeuge des Rettungsdienstes

wie auch der Feuerwehr. In der Leitstelle wird aber nicht nur die Alarmierung der Feuerwehrangehörigen aus den Landkreisen Havelland, Prignitz und Ostprignitz-Ruppin sowie der täglich 42 Einsatzkräfte der Berufsfeuerwehr Potsdam ausgelöst, sondern von hier aus erfolgt auch die Alarmierung der 15 Freiwilligen Feuerwehren der Brandenburger Landeshauptstadt Potsdam.

### Anforderungen für Qualitätsmanagement bei Feuerwehren

Für den Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems entschloss sich die Feuerwehr Potsdam als das Ministerium des Innern und für Kommunales Brandenburg 2016 für die fünf Regionalleitstellen des Landes Brandenburg die Erfüllung der DIN EN ISO 9001:2015 forderte. Zunächst wurden also unzählige Aktenordner mit Prozessbeschreibungen und Arbeitsanweisungen auf Papier bestückt. Die fortwährende Aktualisierung musste händisch erfolgen und war entsprechend zeitaufwändig. Eine weitere Herausforderung war, dass über Neuerungen in Dienstabweisungen oder Prozessabläufen, etwa bei der Notrufbearbeitung, alle Mitarbeitenden so schnell wie möglich informiert werden mussten. Das gestaltete sich unter anderem schwierig, weil viele

Mitarbeitenden zwei Tage je 24 Stunden pro Woche arbeiten und eben nicht wie in vielen anderen Organisationen fünf Werktagen im Büro sein können. Schnell wurde daraufhin klar, dass das bisherige System an seine Grenze gestoßen war und dass das Qualitätsmanagement weiterentwickelt werden musste.

### Empfehlungen und Praxistest

Mit einer Lösung für digitalisierte und effiziente Qualitätsmanagementprozesse plante die Feuerwehr Potsdam neue Wege zu gehen und machte sich auf die Suche nach einem passenden Anbieter. Dabei wurden auch andere Leitstellen befragt, wie sie das Qualitätsmanagement lösen. In den Leitstellen Lausitz und Nordost arbeiteten die Disponenten bereits sehr erfolgreich mit einer Lösung der orgavision GmbH, wie Ralf Krawinkel, Fachbereichsleiter »Feuerwehr« bei der Stadtverwaltung Potsdam, erklärte. Bei einem Termin vor Ort konnten sich die Verantwortlichen die Software im Einsatz ansehen. Damals war gerade die Sturmfrage »Kyrill« aktuell und die Leitstelle Cottbus hatte übersichtliche Prozess-Landkarten vorbereitet, die alle Beteiligten einsehen konnten. Die Feuerwehr Potsdam kam daraufhin zum Schluss, dass diese Lösung auch in Potsdam eingesetzt werden soll. Nach den positiven Erfahrungen in der Praxis konnte der Berliner Anbieter auch die Ausschreibung als Anwendungspartner im Bereich Qualitätsmanagement bei der Feuerwehr Potsdam gewinnen. Die anschließende Einführung gestaltete sich einfach, bedeutete jedoch auch, dass alle Altdokumente der gesamten Feuerwehr Potsdam in der neuen Lösung erfasst werden mussten. Es galt also, alle bisherigen Prozessbeschreibungen einzupflegen und teilweise neu zu erstellen, berichtete Ralf Krawinkel.

### Audit abgeschlossen

Um sicherzugehen, dass alle Anforderungen für die Zertifizierung erfüllt werden, entschied sich die Feuerwehr Potsdam im September 2020, mithilfe des Qualitätsmanagementsystems ein internes Audit durchzuführen. Dabei fiel auf, dass ein Ticketsystem für Verbesserungsvorschläge



Regionalleitstelle »Nordwest« in Potsdam (Foto: Feuerwehr Potsdam)

fehlte. Ein passendes Erweiterungsmodul in der QM-Software überzeugte die Führungskräfte und das neue Feature konnte noch im Dezember 2020 erfolgreich eingeführt werden. In Vorbereitung auf das externe Audit wurde zudem noch ein externer Berater hinzugezogen. Dieser gab zum Beispiel Tipps zu den erforderlichen Dokumenten. Mit diesem Vorgehen verlief das anschließende Audit problemlos. Die Dekra-Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2015 wurde erfolgreich abgeschlossen. Der Auditor hob die Arbeitsweise und die Art, wie das Thema »Qualitätsmanagement« in Potsdam umgesetzt wurde, positiv hervor. Im Audit standen sofort alle relevanten Dokumente in ihrer aktuellsten Fassung mit allen relevanten Freigaben sowie Kenntnisnahmen zur Verfügung.

### Fazit

In einem besonderen Arbeitsumfeld, wo nie alle Mitarbeitenden gleichzeitig anwesend sind und Notrufe Sitzungen unterbrechen, ist es gelungen, ein effizientes und von den Beteiligten gern genutztes Qualitätsmanagement aufzubauen. Heute benötigt das



Die Feuerwehr Potsdam greift nun bereits seit mehr als einem Jahr auf die digitale QM-Lösung der Orgavision GmbH zurück. (Foto: M. Bressé)

Qualitätsmanagement bei der Feuerwehr Potsdam keine Aktenordner mehr. Sämtliche Prozessbeschreibungen und Dienstweisungen sind digitalisiert. Alle Mitarbeitenden setzen die neue Software-Lösung ein. Häufig ist dabei die Volltextsuche im Einsatz. Geben Mitarbeitende einen Suchbegriff wie »Reanimation von Kindern« ein, öffnet sich das entsprechende Dokument in seiner neuesten Fassung. Auch auf fremd-

sprachige Checklisten, etwa für die Hilfe von Migrant\*innen, können alle Mitarbeitende zeitnah zugreifen. Das digitalisierte Qualitätsmanagement bedeutet laut Ralf Krawinkel eine enorme Arbeitserleichterung. Es werde nicht nur Zeit gespart, sondern es seien auch immer alle auf dem neuesten Stand, auch wenn nicht alle Mitarbeitende zeitgleich im Büro sein können, fasste Ralf Krawinkel zusammen. III

## Neue Rettungsweste SWANGARD von S-GARD

Eine neuartige Rettungsweste von S-GARD ([www.s-gard.de](http://www.s-gard.de)) soll die Rettung von nach einem Verkehrsunfall im Fahrzeug eingeklemmten und verletzten Personen über den Heckbereich erleichtern. Bisher erfolgt eine entsprechende Rettung häufig über das Fahrzeugdach. Das kos-

tet unter Umständen viel Zeit. Durch das Tunneln durch den Heckbereich kann laut S-GARD wertvolle Zeit gewonnen werden. Bei dieser Methode wird die verletzte Person mit der neuen Weste fixiert und mit dem Spineboard über das Fahrzeugheck gerettet.

Die neue Rettungsweste SWANGARD von S-GARD stabilisiert die Schultern, den Oberkörper und die Arme des Patienten und erleichtert nach Angaben des Schutzbekleidungs Herstellers so die Rettung mit dem Spineboard. Dafür wird die leichte Weste zunächst um die Schultern, den Oberkörper und die Arme der verletzten Person gelegt und fixiert. Mit zwei an der Weste befestigten Gurten kann der Patient anschließend – ohne weitere Unterstützung durch Helfer – an Fahrzeugteilen, beispielsweise am Lenkrad, in einer stabilen Position fixiert werden bis der Zugang von hinten mit dem Spineboard möglich ist. Mithilfe ebenfalls an der Weste befestigter langer Schlaufengurte kann die verletzte Person dann schonend auf das Spineboard gezogen und aus dem Fahrzeug gerettet werden, so S-GARD.

Darüber hinaus kann die Weste nach Firmenangaben auch für viele andere Zwecke genutzt werden, zum Beispiel um eine bewusstlose Person aus einem Gebäude zu ziehen.



An der Rettungsweste SWANGARD sind Gurte befestigt, mit denen der Patient während der Rettung am Fahrzeug fixiert werden kann. (Werkfoto)