



Foto: Landkreis Barnim/Bachmann

16.11.2021 09:59 CET

## „Wir können Leitstelle!“

### **Integrierte Regionalleitstelle NordOst erfolgreich für Qualitätsmanagement rezertifiziert**

Die Integrierte Regionalleitstelle NordOst (IRLS NordOst) mit Sitz in Eberswalde ist erneut für ihr erfolgreiches Qualitätsmanagement zertifiziert worden. Im Jahr 2014 war sie die erste Leitstelle im Land Brandenburg, die bei der Bearbeitung von Notrufen sowie bei der Begleitung von Rettungsdiensteinsätzen die strengen Anforderungen der weltweit anerkannten Norm ISO 9001 erfüllt. Aktuell ist die IRLS NordOst eine von zwei Leitstellen in Brandenburg, die ein entsprechendes Qualitätssiegel

besitzt. Kürzlich wurde sie durch die DEKRA Certification GmbH erfolgreich rezertifiziert.

„Ich freue mich sehr, dass wir erneut eine solche Urkunde entgegennehmen können“, erklärte Landrat Daniel Kurth bei der offiziellen Zertifikatsübergabe durch Hans-Georg Lindemann, Vertriebsleiter des Zertifizierungsunternehmens DEKRA Certification GmbH in den Räumlichkeiten der IRLS NordOst in Eberswalde. „Hinter diesem unscheinbaren Stück Papier steckt eine ganz wichtige Botschaft: Dass die Prozesse hier, in der Herzkammer der Notfallrettung der Landkreise Barnim, Oberhavel und Uckermark, kontinuierlich an die aktuelle Entwicklung angepasst und akribisch auf Verbesserungspotenzial überprüft werden. Im Ernstfall entscheidet dieses Qualitätsmanagement, wie es hier gelebt wird, über die Rettung von Menschenleben.“

„Wir sind aktuell eine von zwei Leitstellen in Brandenburg, die diese Zertifizierung ihr Eigen nennen“, zeigte sich auch Sven Kobelt, Leiter der IRLS NordOst, stolz über die erfolgreiche Rezertifizierung. Er erinnerte zugleich an die Hintergründe, die seinerzeit ausschlaggebend für die Einführung eines Qualitätsmanagements in der neu geschaffenen IRLS NordOst gewesen waren. Im Zuge der Zusammenlegung der damals noch separaten Leitstellen in den Landkreisen Barnim, Oberhavel und Uckermark galt es, einheitliche Verfahrensweisen und Qualitätsstandards hinsichtlich technischer Ausstattung und Arbeitsprozessen zu etablieren. Die Fusion der Leitstellen und die Schaffung der IRLS NordOst am Standort Eberswalde sei damals mitunter auch skeptisch betrachtet worden, so Kobelt. „Mit dieser Zertifizierung zeigen wir damit auch eines ganz deutlich: Wir können Leitstelle!“

Seit 2009 betreibt die IRLS NordOst ein eigenes Qualitätsmanagement. Im Jahr 2014 wurde sie für ihre erfolgreiche Arbeit in diesem Bereich erstmals nach der DIN 9001 zertifiziert. Sie gilt damit als Vorreiter im Bereich Qualitätsmanagement unter den Leitstellen des Landes. „Es ist für eine Einrichtung wie diese Regionalleitstelle, die nicht im Wettbewerb steht, wichtig, sich selbst kritisch zu hinterfragen“, erklärte der damalige Brandenburger Innenminister Ralf Holzschuher anlässlich der erstmaligen Übergabe der Urkunde im Jahr 2014.

Sowohl das Qualitätsmanagement als auch die daran anknüpfende Zertifizierung ist eine Daueraufgabe für die IRLS NordOst. Sie wird über einen

Auditor jährlich geprüft. Alle drei Jahre besteht die Möglichkeit der Rezertifizierung. Von Beginn an begleitet Hans-Georg Lindemann von der DEKRA Certification GmbH den Zertifizierungsprozess der IRLS NordOst. „Die Zertifizierung ist freiwillig, aber gerade für eine solche Einrichtung von großer Bedeutung“, betont er. „Die Prozesse, die hier in Gang gesetzt werden, sobald ein Notruf eingeht, sind hochkomplex. Anders als beispielsweise bei der Disposition von Aufträgen in einem Wirtschaftsunternehmen kann hier nichts aufgeschoben werden. Alles muss perfekt und schnell funktionieren, um in Notfällen die bestmögliche Hilfeleistung zu erbringen.“

Diesen Anspruch verfolgt die IRLS NordOst konsequent weiter. Einerseits muss für die Normerfüllung die erreichte Qualität gesichert werden. Andererseits gilt es, stetig an der Verbesserung der erreichten Standards zu arbeiten. Dazu wird kontinuierlich die Leistungsfähigkeit anhand von Kennzahlen gemessen. Eine von ihnen ist z. B., wie lange es dauert, bis Mitarbeitende bei einem Notruf ans Telefon gehen. Ebenso werden regelmäßig Kunden- und Mitarbeiterbefragungen durchgeführt, um Fehler festzustellen und Verbesserungen vorzunehmen. Darüber hinaus erhalten die Mitarbeitenden der Leitstelle regelmäßige Schulungen. Unterstützt wird die Leitstelle dabei von Beginn an durch Thomas Behra, der seit 25 Jahren mit seiner Unternehmensberatung Qualitätsmanagementsysteme für Leitstellen und Rettungsdienste aufbaut.

Die IRLS NordOst ist eine von insgesamt fünf Regionalleitstellen für den Rettungsdienst sowie den Brand- und Katastrophenschutz im Land Brandenburg. Am Standort der Regionalleitstelle in Eberswalde werden alle Notrufe der europaweit gültigen Notrufnummer 112 aus den Kreisen Barnim, Oberhavel und Uckermark entgegengenommen und bearbeitet. Der Versorgungsbereich der IRLS NordOst ist mit über 6.000 km<sup>2</sup> einer der größten in Brandenburg und koordiniert die erforderlichen Hilfemaßnahmen für über ca. 510.000 Einwohner.

Das QM-Projekt wird in der Regionalleitstelle NordOst künftig in gleicher Intensität fortgeführt, um das bis jetzt erreichte, hohe Qualitätslevel halten und noch weiter ausbauen zu können.

Robert Bachmann  
Pressesprecher

---

## Kontaktpersonen



**Robert Bachmann**

Pressekontakt

Pressesprecher

pressestelle@kvbarnim.de

03334 214-1703