

Disponent/in Notrufzentrale BP

zuhören, beurteilen, helfen, anweisen, beruhigen, disponieren, koordinieren

Disponenten und Disponentinnen Notrufzentrale sind die helfenden Ansprechpersonen für alle Menschen, die eine Notrufnummer wählen. Je nachdem, um welche Art von Ereignis es sich handelt, koordinieren sie einen Sanitäts- oder Feuerwehreinsatz.

Da die anrufenden Personen meist aufgeregt sind, haben die Disponenten und Disponentinnen Notrufzentrale die nötige Ruhe, um die Leute zu beruhigen und sich gleichzeitig in kürzester Zeit ein klares Bild über die Situation zu verschaffen. Sie wissen genau, welche Fragen sie stellen müssen und veranlassen sofort die Alarmierung der Einsatzkräfte. Den Hilfesuchenden am Telefon geben sie genaue Anweisungen für ein situationsgerechtes Verhalten und um allfällige Sofort- und Sicherheitsmassnahmen bereits vor dem Eintreffen der Einsatzkräfte durchzuführen. Daneben stehen sie auch als An-

sprechpersonen für die Einsatzkräfte zur Verfügung, z.B., wenn wichtige weitere Informationen zum Ereignis nachträglich zur Alarmierung eingehen. Sie arbeiten mit technischen Hilfsmitteln ein wie Einsatzleitsystemen, Gesprächsaufzeichnung oder Funkgeräten. Für die Ortung nutzen sie eine Anruferkennung oder GPS und für spezifische Notfälle Abfrage-Software.

Zur Sicherstellung von situationsgerechten Massnahmen hat das Selbst- und Qualitätsmanagement einen hohen Stellenwert. Deshalb werden immer auch fiktive Notsituationen oder das Erkennen von technischen Störungen geübt und Bewältigungsstrategien angewendet. Nebst der Alarmzentrale werden die Berufsleute auch zur Beurteilung von Notfallkonzepten, zum Beispiel bei Grossanlässen, hinzugezogen.



Was und wozu?

- ▶ Damit der Disponent Notrufzentrale beurteilen kann, wie viele Einsatzkräfte er bei einem Brand aufbieten muss, fragt er den Anrufer nach dem Ausmass des Feuers.
- ▶ Damit die Disponentin Notrufzentrale einen Rettungseinsatz in unwegsamem Gebiet disponieren kann, schickt sie die Luftrettungskräfte an den Unfallort.
- ▶ Damit bei einem Unfall sichergestellt wird, dass die eingeklemmte Person aus ihrem Auto befreit wird, alarmiert der Disponent Notrufzentrale einen Einsatzwagen der Feuerwehr.
- ▶ Damit die Disponentin Notrufzentrale sicherstellen kann, dass sie bei jedem Notruf die richtigen Entscheidungen trifft, übt sie verschiedene Notsituationen.

Facts

Zutritt

- Bei Prüfungsantritt:
- Diplom als Rettungssanitäter/in HF oder eidg. Fachausweis als Transportsanitäter/in BP oder Berufsf Feuerwehrrmann/-frau BP und
 - mind. 2 Jahre Berufserfahrung mit 100%-Anstellung in einer Notrufzentrale oder
 - berufliche Grundbildung mit EFZ oder ein anderer Abschluss höherer Bildungsstufe sowie 3 Jahre einschlägige Berufserfahrung sowie
 - Nachweis eines Lehrgangs zum/ zur Disponent/in Notrufzentrale sowie über alle in der Prüfungsordnung erworbenen Kompetenzen.

Ausbildung

1 Jahr berufsbegleitender Bildungsgang.
Hinweis: Die Kurskosten werden teilweise vom Bund übernommen.

Sonnenseite

Disponenten und Disponentinnen Notrufzentrale sind zentral, um Hilfe suchende und traumatisierte Personen am Telefon zu beru-

higen und Panik vor Ort zu verhindern. Mit den von ihnen angeleiteten Sofortmassnahmen, können Leben gerettet werden.

Schattenseite Es kommen in diesem Beruf auch Situationen vor, in denen man nur mit grossem Aufwand helfen kann und die belastend sind. Zum Beispiel, wenn die Anrufer kaum fähig sind, ihren Standort zu nennen oder die Situation zu schildern.

Gut zu wissen Disponenten und Disponentinnen Notrufzentrale haben keinen gewöhnlichen Beruf. Jeder Tag und jede Nacht ist anders, denn sie arbeiten im Schichtbetrieb und das für eine bestimmte geografische Region, in der sie zuständig sind. Alles, was sie entscheiden und einleiten, hat Konsequenzen. Dabei geht es oft um Sekunden, in denen die richtigen Massnahmen eingeleitet werden müssen.

Anforderungsprofil

	vorteilhaft	wichtig	sehr wichtig
Belastbarkeit, Einsatzbereitschaft			■
Durchsetzungsvermögen		■	
Einfühlungsvermögen		■	
Entscheidungsfähigkeit		■	
Fremdsprachenkenntnisse	■		
Kombinationsfähigkeit	■		
Kommunikationsfähigkeit, Ausdrucksfähigkeit		■	
Organisationstalent		■	
Verantwortungsbewusstsein		■	
vernetztes Denken, Lösungsorientierung		■	

Karrierewege

↑	Betriebsökonom/in FH, Pflegefachmann/-frau FH (Bachelor)
↑	Führungsperson in Rettungsorganisationen HFP (eidg. Diplom)
↑	Disponent/in Notrufzentrale BP
↑	Rettungssanitäter/in HF, Transportsanitäter/in BP oder gleichwertiger Abschluss (siehe Zutritt)