Leitfaden für Prüfungsteil 3 «Fallanalyse»

1. Grundsätzliches zur schriftlichen Fallanalyse

Der Prüfungsteil «Fallanalyse» umfasst eine schriftliche Reflexion der Bearbeitung eines Notrufes aus der eigenen beruflichen Praxis und der daraus resultierenden Folgetätigkeiten. Der Notruf darf nicht älter als zwei Jahre sein. Die Aktualität des gewählten Notrufs ist zu belegen, z.B. durch anonymisierte Protokolle oder Journale (als Beilage/Anhang zur Arbeit).

Ziel dieser Fallanalyse ist, sich vertieft mit dem eigenen Handeln und dem Verhalten der Beteiligten auseinanderzusetzen und dies persönlich zu reflektieren. Mit dem Prüfungsteil 3 «Fallanalyse» werden alle Handlungskompetenzbereiche geprüft.

Die Kandidierenden dokumentieren mit der schriftlichen Fallanalyse, dass sie in der Lage sind:

- eine komplexe Aufgabe zu bewältigen;
- die Situation und Problematik schriftlich darzustellen;
- mögliche andere Lösungsansätze aufzuzeigen;
- diese plausibel und auf fachlichen Grundlagen abgestützt zu begründen;
- die eigene Vorgehensweise und die eigenen Stärken, Schwächen und Grenzen zu reflektieren.

2. Formale und organisatorische Kriterien

2.1 Abgabe, Form und Darstellung

Datum der Abgabe	Die Fallanalyse wird vorgängig zur Prüfung erstellt. Für die Ausarbeitung der Fallanalyse stehen ab Zulassungsentscheid 4 Monate zur Verfügung. Das Prüfungssekretariat legt die Termine fest, das genaue Abgabedatum ist auf der Website zusammen mit der Prüfungsausschreibung kommuniziert. Die Fallanalyse ist **als Worddatei und als PDF** einzureichen an: disponent@forum-bb-rw.ch Das Eingangsdatum gilt als Abgabetag.	
Umfang und Aufbau	Mindestens 24’000 bis maximal 32’000 (Fliesstext) Zeichen inkl. Leerzeichen (d.h. ca. 10 - 15 Seiten). Die Anzahl Zeichen inkl. Leerzeichen **ohne** Titel, Inhaltsverzeichnis, Bilder, Tabellen, Quellenangaben und Anhänge ist ausschlaggebend.	

	1. Einleitung 2. Beschreibung des Umfeldes (Notrufzentrale) 3. Begründung für die Wahl des aktuellen Notrufs aus der eigenen Praxis (Komplexität)	ca. ¼ der Arbeit
	4. Beschreibung des Notrufs: Situation, Ablauf und Komplexität des Ereignisses darstellen / beschreiben	ca. ¼ der Arbeit
	5. Reflexion und Optimierungsvorschläge: Andere Lösungsansätze aufzeigen, eigene Vorgehensweise / Stärken / Schwächen und Grenzen reflektieren 6. Fazit mit Bezug auf die in der Einleitung erwähnten Fragestellungen und Ziele	ca. ½ der Arbeit
Sprache	• Die Arbeit wird in der Sprache verfasst, welche der Kandidat/ die Kandidatin für die Prüfung gewählt hat (deutsch / französisch / italienisch). • Satzbau und Rechtschreibung sind lesefreundlich und unterstützen die Verständlichkeit. • Die geschlechtergerechte Schreibweise wird berücksichtigt, d.h. sowohl weibliche wie männliche Personenbezeichnungen werden verwendet (Beispiel: die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter). Daneben gibt es die Möglichkeit, neutrale Personenbezeichnungen zu nennen (Beispiel: die Mitarbeitenden).	
Titelblatt	Das Titelblatt enthält folgende Angaben: • Titel der schriftlichen Fallanalyse + Schriftliche Fallanalyse zur Erlangung des Fachausweises «Disponent / Disponentin Notrufzentrale» • Name, Vorname • Eingereicht am (Tag, Monat, Jahr)	

Inhaltsverzeichnis	Gegliedert mit Dezimalklassifikation (1.1; 1.1.1;…) und Angaben zur Seitennummerierung
Anhang	Beinhaltet ergänzende Elemente wie Tabellen, Formulare, Fragebogen, Protokolle und andere Dokumente, die sich auf die Fallanalyse beziehen und die für das Verständnis nötig sind.
Literatur- und Internetverzeichnis Zitate	Verwendete Quellen werden im Literatur- und Internetverzeichnis aufgelistet. Die Zitationsregeln für die schriftliche Fallanalyse sind im Anhang dieses Leitfadens aufgeführt.
Deklaration KI-Nutzung	Wurden KI-Tools verwendet, sind diese im Anhang der Fallanalyse in einem Verzeichnis der eingesetzten KI-Tools aufzuführen (Tool, Version, Verwendungszweck, siehe Kapitel 6.1.2). Im Fliesstext wörtlich oder sinngemäss übernommener KI-Output ist gemäss Kapitel 6.1 zu zitieren. Wurde ausschliesslich eine Rechtschreib-, Grammatik- oder Übersetzungshilfe eingesetzt, genügt ein Vermerk im KI-Tool-Verzeichnis ohne Zitierung im Fliesstext.
Typografische Hinweise	Schriftart Arial Schriftgrösse Pt.11 Zeilenabstand 1.5 Seitenränder 2.5 Seitennummerierung Kopf- und Fusszeile
Datenschutz	Personenbezogene Daten sind stets zu anonymisieren. Unternehmen und Organisationen müssen nur dann anonymisiert werden, wenn es sich nicht um eine Blaulicht- oder Feuerwehrorganisation handelt. Bei der Nutzung von KI-Tools gilt zusätzlich: Notrufprotokolle, Journale oder andere personenbezogene bzw. besonders schützenswerte Daten (z.B. Gesundheitsdaten, Angaben zu betroffenen Personen) dürfen nur anonymisiert in öffentliche oder cloudbasierte KI-Tools eingegeben werden. Die Anonymisierung hat vor jeder Eingabe in ein KI-Tool zu erfolgen.
Eigenständigkeitserklärung	Die Autorin / der Autor bestätigt schriftlich, dass die Fallanalyse selbstständig erarbeitet worden ist. Bereits qualifizierte oder in einem anderen Zusammenhang erstellte schriftliche Arbeiten dürfen nicht eingereicht werden. Eine methodische Begleitung ist erlaubt. Der unterstützende

	Einsatz von KI-Tools ist zulässig, sofern er gemäss den Vorgaben dieses Leitfadens (Kapitel 2.1 und 6.1) deklariert wird. Eine nicht deklarierte KI-Nutzung gilt als Verletzung der Eigenständigkeitserklärung. Die folgenden Sätze sind am Schluss der Arbeit einzufügen und zu unterzeichnen: *Hiermit erkläre ich, die vorliegende Fallanalyse eigenständig verfasst zu haben. Die Arbeit wurde eigens für die Berufsprüfung Disponentin / Disponent Notrufzentrale erstellt und wurde nicht anderweitig qualifiziert oder früher eingereicht. Der Einsatz von KI-Tools wurde, sofern erfolgt, gemäss den Vorgaben für die Fallanalyse (Leitfaden) vollständig deklariert.*

3. Inhaltliche Kapitel

3.1 Einleitung
Die Einleitung beschreibt den Anlass der Fallanalyse sowie die Fragestellung und das Ziel der Reflexion der eingereichten Fallanalyse.

3.2 Beschreibung des Umfeldes (Notrufzentrale)
Das Umfeld bzw. die Notrufzentrale werden kurz erläutert. Allgemeine Angaben zur Notrufzentrale und Einsatzbereitschaft während des Notrufes werden soweit wie nötig beschrieben, im Fokus stehen aber die für den Fall relevanten Rahmenbedingungen. Die Funktion der Autorin oder des Autors mit ihren bzw. seinen Aufgabenstellungen im Kontext der Notrufzentrale werden erklärt.

3.3 Begründung für die Wahl des aktuellen Notrufs aus der eigenen Praxis
Die schriftliche Fallanalyse beschreibt einen aktuellen Notruf aus der eigenen Praxis. Der Notruf sollte nicht mehr als ein Jahr zurückliegen. Die Kandidatin oder der Kandidat erläutert kurz, weshalb sie / er sich für diesen Fall entschieden hat.

3.4 Beschreibung des Notrufs: Situation sowie die Komplexität und der Ablauf des Ereignisses darstellen / beschreiben
Die Kandidatin / der Kandidat beschreibt
- die Situation auf der Notrufzentrale zum Zeitpunkt des Notrufs,
- die Fakten des Notfalls zum Zeitpunkt des Anrufs,
- den Ablauf des Notrufs und zeigt die Hilfsfristen auf (Disposition, Informieren und Dokumentation),
- die Beratung und Anleitung von beteiligten Personen zur Bewältigung der Situation sowie
- die Führung und Unterstützung der Einsatzkräfte.

Dabei muss auch auf folgende Punkte eingegangen werden:
- Komplexität: Was machte den Notruf komplex? Welche Herausforderungen gab es? Wie wurde damit umgegangen?
- Unterstützung der involvierten Personen während des Einsatzes: Wie wurden die involvierten Personen unterstützt?
- Adressaten- und situationsgerechte Kommunikation und Zusammenarbeit: Wie wurde kommuniziert und zusammengearbeitet?

3.5 Reflexion und Optimierungsvorschläge: Eigene Vorgehensweise, Stärken, Schwächen und Grenzen reflektieren, andere Lösungsansätze und Entwicklungsfelder aufzeigen
Die oder der Kandidierende
- bewertet und reflektiert den beschriebenen Notruf gemäss der eigenen Zielsetzung (siehe 3.1 Einleitung),
- begründet den gewählten Lösungsansatz und setzt sich kritisch damit auseinander,
- beschreibt Stärken, Schwächen und Grenzen des gewählten Vorgehens,
- beschreibt und begründet falls sinnvoll auch alternative Lösungsansätze,
- behandelt und beantwortet die einleitende Fragestellung, falls in der Einleitung eine solche beschrieben wurde.

Auch muss auf folgende Punkte eingegangen werden:

- Aufgrund dieser Reflexion zieht sie oder er Folgerungen und formuliert Optimierungsvorschläge für die berufliche Weiterarbeit.
- Richtlinien, rechtliche Vorschriften und ethische Prinzipien sind thematisiert, ebenso wie die Qualitätssicherung sowie das Selbstmanagement (Umgang mit Stresssituationen bzw. emotional belastenden Situationen).

3.6 Fazit

Die Fallanalyse schliesst mit einem prägnanten Fazit, welches Bezug auf die in der Einleitung erwähnte Zielsetzung nimmt.

3.7 Formale Kriterien

Umfang und Aufbau der Fallanalyse entsprechen den Vorgaben. Die Fachsprache wird korrekt verwendet. Die Zitierregeln werden eingehalten.

4. Beurteilung

4.1 Begutachtung

Es wird ein Gutachten mit einer Gesamtbewertung verfasst. Die Fallanalyse gilt als angenommen, wenn eine Note von mind. 4.0 erreicht wird.
Je ein Exemplar der Fallanalyse und des Gutachtens bleiben im Besitz der der Prüfungskommission.

4.2 Legende zum Raster

Die einzelnen Kriterien werden mit 0 bis 4 Punkten bewertet.

4 = Kriterium ist voll und ganz erreicht und qualitativ hochwertig
3 = Kriterium weist kleinere Lücken / Mängel auf
2 = Kriterium weist deutliche Lücken / Mängel auf
1 = Kriterium weist sehr grosse bedeutsame Lücken / Mängel auf
0 = Kriterium ist überhaupt nicht erfüllt, nicht sichtbar

4.3 Gesamtwürdigung der Arbeit

Was ist dem Kandidaten / der Kandidatin besonders gelungen?

4.4 Beurteilungskriterien

Kriterien		Ausprägung					Begründung für Abzug
		0	1	2	3	4	
1. Einleitung, Beschreibung des Umfeldes (Notrufzentrale) und Begründung für die Wahl des Notrufs aus der eigenen Praxis							
1.1	Zielsetzung und ggf. Fragestellung der eingereichten Arbeit sind zusammengefasst und in sich stimmig beschrieben.						
1.2	Die Beschreibung des Umfeldes, der relevanten Rahmenbedingungen und Einsatzbereitschaft (Notrufzentrale) ist informativ. Ressourcen, Möglichkeiten und Einschränkungen werden genannt.						
1.3	Die eigene Funktion und die damit verbundenen Aufgaben im Kontext zum Ereignis werden nachvollziehbar beschrieben.						
1.4	Die Wahl des Notrufs ist nachvollziehbar beschrieben.						
1.5	Die Aktualität des Notrufs ist eingehalten.						
2. Beschreibung des Notrufs							
2.1	Die Situation und die Fakten des Notrufs sind nachvollziehbar und stimmig beschrieben.						
2.2	Der Ablauf und die Disposition des Notrufs sind nachvollziehbar beschrieben.						
2.3	Die eigenen Handlungen und das Dokumentieren des Ereignisses werden angemessen erörtert.						
2.4	Die Komplexität des Ereignisses ist erkannt und beschrieben.						
2.5	Die Kommunikation und Zusammenarbeit mit der anrufenden Person, Team und Partner/innen werden verständlich dargestellt.						

3. Analyse, Reflexion und Optimierungsvorschläge (Stärken, Schwächen, Grenzen, Entwicklungen)							
3.1	Die Kandidatin / der Kandidat setzt sich kritisch mit dem gewählten Vorgehen auseinander.						
3.2	Die Kandidatin / der Kandidat zieht Konsequenzen und Folgerungen für die eigene berufliche Weiterarbeit.						
3.3	Die Kandidatin / der Kandidat beschreibt und begründet situationsbezogene Optimierungsvorschläge (z.B. alternative Lösungsansätze und Entwicklungen).						
3.4	Die Kandidatin / der Kandidat schätzt den Umgang mit der Belastung im Rahmen des Selbstmanagements nachvollziehbar ein.						
3.5	Die Ergebnisse der Reflexion sind inhaltlich und in Bezug auf die eigene Funktion klar und angemessen (d.h. sie sind kongruent, kohärent und bedeutsam).						
3.6	Die Ergebnisse der Reflexion nehmen Bezug auf die einleitende Zielsetzung und ggf. auf die Fragestellung der eingereichten Arbeit.						
3.7	Eine Auseinandersetzung mit Richtlinien, rechtlichen Vorschriften und ethischen Prinzipien ist thematisiert.						
4. Formale Kriterien							
4.1	Die Arbeit entspricht den Vorgaben.						
4.2	Der Aufbau ist klar und logisch strukturiert.						
4.3	Die Fachsprache wird korrekt verwendet.						
4.4	Die Zitierregeln werden eingehalten (Zitate, Quellenangaben, …).						

5. Notenberechnung

Die Note berechnet sich nach der untenstehenden Formel. Die Noten sind nach den anerkannten Rundungsregeln auf halbe Noten zu runden.

$$\text{Note} = \frac{\text{erreichte Punktezahl} \times 5}{\text{maximale Punktezahl}} + 1$$

6. Anhang

6.1 Zitationsregeln für die schriftliche Fallanalyse und Grundschema für Quellenangaben

Wissenschaftliche Literatur oder Verweise können in die Arbeit einbezogen werden, müssen aber nicht. Wichtig ist aber, dass alle in der Fallanalyse benutzten Quellen sowohl im Lauftext als auch im Literatur- und Internetverzeichnis gemäss den folgenden Zitationsregeln vollständig aufgeführt sind.

6.1.1 Angaben im Lauftext

Alle in der Fallanalyse benutzten Quellen müssen transparent und vollständig aufgeführt werden. Fachtexte werden entweder wörtlich zitiert oder die Aussage wird sinngemäss wiedergegeben. Sowohl für das Zitat wie auch für die sinngemässe Aussage / Zusammenfassung erfolgt im Text ein Kurzverweis. Bei diesen Regeln orientieren wir uns am Harvard Zitationsschema.

Zitat

Beim Zitat wird eine Aussage 1:1 aufgeführt. Der wörtliche Satzteil wird am Anfang und am Schluss mit «Anführungs- und Schlusszeichen» gekennzeichnet. Im Anschluss an das Zitat wird in Klammern ein Kurzverweis gesetzt. Der Kurzverweis hat folgenden Aufbau: Nachname, Erscheinungsjahr, Seitenzahl.

Beispiel: «…» (Ziegenfuss, 2017, S. 126).

Internetquellen werden analog verwiesen.

Sinngemässe Aussage

Die verwendete Quelle wird in eigenen Worten wiedergegeben. Mit einem Kurzverweis "vgl." (= Vergleich) wird die Herkunft der Aussage gekennzeichnet. Der Kurzverweis hat ebenfalls folgenden Aufbau: Nachname, Erscheinungsjahr, Seitenzahl.
Beispiel: … (vgl. Ziegenfuss, 2017, S. 126).

Internetquellen werden analog verwiesen.

KI-generierte Inhalte

Wird eine Aussage eines KI-Tools wörtlich übernommen, wird sie wie ein Zitat behandelt: «...» (Toolname, Erscheinungsjahr).

Beispiel: «...» (ChatGPT, 2026).

Wird eine Aussage eines KI-Tools sinngemäss wiedergegeben, gilt dieselbe Regel wie für sinngemässe Aussagen aus der Literatur: ... (vgl. Toolname, Erscheinungsjahr).
KI-generierte Inhalte gelten nicht als wissenschaftliche Quelle und sind nicht mit Fachliteratur gleichzusetzen. Sie können den Beleg durch Fachliteratur nicht ersetzen. Für den Inhalt der Fallanalyse bleibt in jedem Fall der Autor/ die Autorin verantwortlich.

6.1.2 Literatur- und Internetverzeichnis

Sämtliche Quellen, welche in der schriftlichen Fallanalyse verwendet werden, sind im Literatur- und Internetverzeichnis aufgelistet. Das Literatur- und Internetverzeichnis wird als Kapitel im Inhaltsverzeichnis genannt. Die Quellen werden alphabethisch nach Nachnamen der Autoren und Autorinnen aufgeführt. Das Grundschema des Verzeichnisses ist wie folgt:

Buch mit einer Autorin / einem Autor

Nachname, Vorname (Erscheinungsjahr): Buchtitel. Untertitel. Erscheinungsort, Verlag, Auflage.

Beispiel:

Ziegenfuss, Thomas (2017): Notfallmedizin. Berlin Heidelberg, Springer-Verlag, 7. Auflage.

Aufsatz aus einem Sammelband (Angabe wie ein Buch im Buch)

Nachname, Vorname (Erscheinungsjahr): Aufsatztitel, in: Nachname, Vorname (Hrsg.): Titel des Sammelbandes. Erscheinungsort, Verlag, Auflage, Seitenzahl.

Beispiel:

Leinisch Elke (2012): Kopfschmerzen bei Erwachsenen in Thomas Fleischmann (Hrsg.): Klinische Notfallmedizin. Zentrale und interdisziplinäre Notaufnahmen. München, Elsevier GmbH / Urban & Fischer Verlag, 1. Auflage, S. 85.

Aufsatz aus einer Zeitschrift

Nachname, Vorname (Erscheinungsjahr): Aufsatztitel. Zeitschriftentitel, Jahrgang (Nummer), Seitenzahl(en).

Beispiel:

Brühlmann, Daniel (2021): Geschwindigkeit ist keine Hexerei. Blaulicht, 2021 (3), S. 15-19.

Publikation einer Organisation

Organisation (Erscheinungsjahr): Titel der Publikation, Erscheinungsort.

Beispiel:

Deutscher Rat für Wiederbelebung - German Resuscitation Council GRC (2015): Leitlinien des ERC zur Reanimation (in Deutsch)

Internetquellen

Die Angaben von Internetquellen werden analog denen eines Buchtitels gemacht, soweit das möglich ist, und durch den Pfad und das Datum der Einsichtnahme ergänzt. Wenn keine Angaben zum Autor oder zur Autorin vorliegen ist die Quelle mit einem Stichwort zu kennzeichnen. Seitenzahlen sind in Internet-Dokumenten oft nicht vorhanden – falls vorhanden (z.B. in Adobe-Dokumenten) müssen sie angegeben werden.

Beispiel:

http://www.chronik.ch/zitate.shtml ; 17.05.2021

Verzeichnis der eingesetzten KI-Tools
Sämtliche bei der Erarbeitung der Fallanalyse eingesetzten KI-Tools werden unabhängig vom Literatur- und Internetverzeichnis in einem separaten Verzeichnis aufgeführt. Grundschema: Anbieter (Erscheinungsjahr): Toolname (Version). URL. – Verwendungszweck.

Beispiel:
OpenAI (2026): ChatGPT (Version 5).
https://chat.openai.com
- Formulierungshilfe für die Einleitung (Seite 2-3)
- Rechtschreibkontrolle (ganzes Dokument)

DeepL (2026): DeepL Translator. https://www.deepl.com/translator
- Übersetzung einzelner Fachbegriffe (ganzes Dokument)

6.2 Quellenangaben bei Tabellen und Abbildungen
Die Nachvollziehbarkeit bezieht sich nicht nur auf Zitate und Literaturhinweise, sondern auch auf Tabellen und Abbildungen. Sämtliche Abbildungen, Grafiken, Bilder, Tabellen müssen beschriftet sein, unabhängig voneinander eine Nummerierung tragen und die Quelle aufweisen.

6.3 Plagiat
Unter einem Plagiat ist die ganze oder teilweise Übernahme eines fremden Werkes ohne Angabe der Quellen und des Urhebers zu verstehen. Das Plagiat ist eine Verletzung des Urheberrechts. Wird ein Plagiat nachgewiesen, kann dies den Ausschluss aus der Prüfung zur Folge haben.

Als Plagiat gilt auch die nicht deklarierte Verwendung von KI-generierten Inhalten (Text, Struktur, Argumentation) in der Fallanalyse. Da der Einsatz von KI-Tools nicht mit letzter Sicherheit nachgewiesen werden kann, liegt die Verantwortung für eine korrekte und vollständige Deklaration bei der Kandidatin / dem Kandidaten. Wird eine nicht deklarierte oder irreführend deklarierte KI-Nutzung festgestellt, wird dies wie ein Plagiat behandelt und kann den Ausschluss aus der Prüfung zur Folge haben.