Leitfaden für Prüfungsteil 2 «Fallsimulation»

1. Grundsätzliches zur praktischen Fallsimulation (inkl. Nachbesprechung)

Im Prüfungsteil «Fallsimulationen (inkl. Nachbesprechung)» werden ca. 3 konkrete praktische Situationen als Fallsimulationen auf der Notrufzentrale durchgeführt. Die Prüfung wird am Arbeitsort der Kandidaten abgehalten. Daher müssen die Kandidaten zum Zeitpunkt der Prüfung bei einer Notrufzentrale (einer Blaulichtorganisation) angestellt sein (oder einen Arbeitsplatz gewährleisten können).
Mit dem Prüfungsteil 2 «Fallsimulationen (inkl. Nachbesprechung)» werden die Handlungskompetenzbereiche 1 – 4 geprüft, namentlich:

- Handlungskompetenzbereich 1: Einsatzbereitschaft in der Notrufzentrale aufrechterhalten und Rahmenbedingungen einhalten
- Handlungskompetenzbereich 2: Situationsbeurteilung und Disposition durchführen
- Handlungskompetenzbereich 3: Während des Einsatzes die involvierten Personen unterstützen
- Handlungskompetenzbereich 4: Adressaten- und situationsgerecht kommunizieren und zusammenarbeiten

2. Ablauf der Fallsimulation und der Nachbesprechung

Es werden verschiedene Anrufsituationen nachgestellt, welche der beruflichen Situation eines Notrufes jeglicher Art nahekommen. Diese können sich von der Komplexität und Dauer voneinander unterscheiden.

Die Kandidatinnen und Kandidaten übernehmen zu Beginn der ersten Fallsimulation ihren Arbeitsplatz und richten ihn betriebsbereit ein. Die Kandidatinnen und Kandidaten nehmen den Notruf telefonisch entgegen und treffen darauf die der Situation entsprechenden Massnahmen. Diese können die Disposition der nötigen Einsatzmittel, die Betreuung der anrufenden Person und / oder das Anleiten von Erste-Hilfe Massnahmen beinhalten. Dabei nutzen sie die Ressourcen, welche ihnen in der Praxis auch zur Verfügung stehen.

Der Fall ist abgeschlossen, wenn der anrufende Prüfungsexperte / die anrufende Prüfungsexpertin die Fallsimulation beendet (z.B. beim fiktiven Eintreffen der Einsatzkräfte).

Die einzelne Situation, der Komplexitätsgrad und die nötigen Massnahmen unterscheiden sich je nach Thema des Falls. Die Auswahl der ungefähr drei Situationen wird im Rahmen der jeweiligen Organisation der Prüfung von der Prüfungskommission festgelegt.

Nach Abschluss jeder Fallsimulation erfolgt eine Nachbesprechung mit den Prüfungsexpertinnen /-experten, welche in die Bewertung des Expertenteams einfliesst. Die Kandidatinnen und Kandidaten geben dabei eine Selbsteinschätzung und - reflexion ab und beschreiben und begründen das gewählte Vorgehen.

3. Dauer der Fallsimulation und der Nachbesprechung

Die Prüfungszeit für eine einzelne Fallsimulation richtet sich nach dem Thema und dauert zwischen 10 bis 25 Minuten. Die Dauer der Nachbesprechung nach jeder Fallsimulation beträgt 15 bis 20 Minuten. Die reine totale Prüfungszeit beträgt ca. 2 Stunden. Es ist allerdings zu beachten, dass zwischen den einzelnen Fallsimulationen sowie zwischen einer Fallsimulation und deren Nachbesprechung jeweils Pausen von ca. 15 Minuten stattfinden.

4. Beurteilung

4.1 Hinweise

Jede Fallsimulation wird anhand der unten genannten Kriterien beurteilt und benotet.

Das Kriterium 1 «Einsatzbereitschaft in der Notrufzentrale aufrechterhalten und Rahmenbedingungen einhalten» wird nur einmal beurteilt (zu Beginn der 1. Fallsimulation).

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 Beurteilungskriterien

Kriterien		**Ausprägung**					**Begründung für Abzug**
		0	**1**	**2**	**3**	**4**	
1. Einsatzbereitschaft in der Notrufzentrale aufrechterhalten und Rahmenbedingungen einhalten *(wird nur einmal beurteilt, bei der 1. Fallsimulation)*							
Einsatzleitsystem							
1.1	Einsatzbereitschaft von allen einsatzleitsystemrelevanten Komponenten (z.B. Telefonie, Polycom, Pageing-System, Ortungssystem, etc.) ist gewährleistet.						
1.2	Kandidatin / Kandidat bewegt sich zielsicher im Einsatzleitsystem.						
Rapport							
1.3	Rapport wird strukturiert durchgeführt.						

Kriterien		Ausprägung					Begründung für Abzug
		0	1	2	3	4	
1.4	Systemtechnische Einschränkungen werden erwähnt.						
1.5	Eingesetzte Mittel werden erläutert, freie Mittel sind dargestellt						
1.6	Besonderheiten im Dienstbetrieb (z.B. in der Dienstplanung, geplante Veranstaltungen) werden erläutert.						
2. Situationsbeurteilung und Disposition durchführen							
Örtlichkeit							
2.1	Einsatzort wird schnell eruiert.						
2.2	Einsatzort wird richtig eruiert.						
2.3	Die gestellten Fragen zur Eruierung des Einsatzortes sind sinnvoll.						
2.4	Einsatzort wird verifiziert (Doublecheck).						
Zugänglichkeit und Zufahrt							
2.5	Zugänglichkeit zum Einsatzort (Patient, Objekt) wird geklärt.						
2.6	Anfahrt wird geklärt (Einweisposten, Umfahrungen, Baustellen, Waldweg, etc.).						
Sicherheitsrelevante Aspekte							
2.7	Gefahren für Betroffene und Einsatzkräfte werden ereignisspezifisch abgefragt (z.B. Tiere, Rauch, Verkehr, Einsturzgefahr, Strom, Waffen, etc.).						
Hauptproblem							
2.8	Das Hauptproblem wird identifiziert.						

Kriterien		Ausprägung					Begründung für Abzug
		0	1	2	3	4	
2.9	Die Abfrage (Informationsbeschaffung) erfolgt sinnvoll gemäss der Situationseinschätzung "kritisch" bzw. "nicht kritisch".						
2.10	Besonderheiten zum Hauptproblem werden erfragt (z.B. mehrere Verletzte).						
Disposition und Alarmierung der Ressourcen							
2.11	Adäquate Anzahl und Art der Einsatzmittel werden aufgeboten.						
2.12	Nötige Partnerorganisationen werden aufgeboten.						
2.13	Die Disposition (gemäss Situationsbeurteilung) wird zeitlich und chronologisch sinnvoll abgewickelt (Reihenfolge der Alarmierungen, Priorisierung).						
Dokumentation							
2.14	Kontaktmöglichkeit zum Einsatzort wird sichergestellt.						
2.15	Informationen und Massnahmen werden direkt und fortlaufend im Einsatzleitsystem erfasst. Die Dokumentation des Einsatzleitsystems ist vollständig (Dispositionen, Zeitstempel).						
2.16	Die Dokumentation widerspiegelt den Sachverhalt des Einsatzes (Protokollierung).						
3. Während des Einsatzes die involvierten Personen unterstützen							
Unterstützung der anrufenden Person							
3.1	Fallspezifische Sicherheitsmassnahmen werden korrekt angeleitet (z.B. Sicherung des Unfallortes).						

Kriterien		Ausprägung					Begründung für Abzug
		0	1	2	3	4	
3.2	Fallspezifische Hilfe zur Selbsthilfe für die Unterstützung der betroffenen Personen werden korrekt angeleitet (z.B. erste Hilfe Massnahmen, Verhaltensweise, Selbstrettung).						
Einsätze führen und Einsatzkräfte unterstützen während des ganzen Einsatzes							
3.3	Die Entscheidungen, Massnahmen und Verhalten des/der Kandidaten zeigen eine klare Handlungsstrategie.						
3.4	Die Rolle der ersten Einsatzführung wird umgesetzt.						
3.5	Identifizierte Gefahren und sicherheitsrelevante Aspekte werden an die Einsatzkräfte zeitnah übermittelt.						
3.6	Einsatztaktisch relevante Informationen werden an die Einsatzkräfte weitergegeben (z.B. Zugänglichkeit, aufgebotene Mittel/Partner).						
Mit Herausforderungen im Zusammenhang der Disposition umgehen							
3.7	Die Einsatzdynamik wird in den Entscheidungen und Handlungen berücksichtigt.						
3.8	Kandidatin / Kandidat ist über vorhandene Ressourcen und die taktische Situation laufend informiert, re-evaluiert und reagiert entsprechend.						
4. Adressaten- und situationsgerecht kommunizieren und zusammenarbeiten							
Kommunikation mit der anrufenden Person							
4.1	Verhält sich empathisch und respektvoll: Lautstärke, Tonalität ist angepasst, beruhigendes Einwirken.						

Kriterien		Ausprägung					Begründung für Abzug
		0	1	2	3	4	
	Kommunikation auf Augenhöhe, den Bedürfnissen angepasst, verständliche Formulierung, sprachliche, psycho-soziale, religiöse Aspekte berücksichtigen, authentischer Inhalt (keine falschen Versprechungen).						
4.2	Kommuniziert sachbezogen: Closed-Loop, paraphrasieren, auf den Notruf fokussierte und gezielte Fragen, Doppelfragen und Suggestivfragen werden vermieden.						
4.3	Verwendet eine sinnvolle Gesprächsstruktur: Lead übernehmen, direkte Fragen, offene und geschlossene Fragen, flüssiger Gesprächsverlauf, unnötige Lückenfüller / Gesprächspausen werden vermieden.						
Kommunikation und Zusammenarbeit mit den Einsatzkräften							
4.4	Kommuniziert und arbeitet effizient und korrekt mit den Einsatzkräften zusammen (z.B. korrekte Terminologie, Fachsprache, Formulierung von Auftragstexten).						
5. Nachbesprechung							
Darstellung der relevanten Fakten und Begründung der Vorgehensweisen							
5.1	Stellt die relevanten Fakten dar (Redflags).						
5.2	Getroffenen Entscheide und daraus resultierende Massnahmen können nachvollziehbar dargelegt werden (z.B. wieso keine Höhen- oder Tiefenrettung, Anzahl/Art Einsatzmittel, wieso Polizei, Abweichungen von Standards).						
Selbstkritik/-reflexion							
5.3	Zählt die relevanten positiven und negativen Punkte der eigenen gezeigten Handlungsweise auf.						

Kriterien		Ausprägung					Begründung für Abzug
		0	1	2	3	4	
5.4	Begründet seine positiven und negativen Punkte nachvollziehbar.						
5.5	Legt dar, wie daraus die zukünftige Arbeitsweise weiterentwickelt wird (z.B. Optimierungsvorschläge, Beibehalten von positiven Arbeitsweisen).						
Verhalten im Gespräch							
5.6	Erfasst die Fragen/Impulse korrekt, die Nachbesprechung ist themenbezogen und konstruktiv.						

5. Notenberechnung

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

$$\text{Note (auf Zehntel gerundet)} = \frac{\text{erreichte Punktezahl x 5}}{\text{maximale Punktezahl}} + 1$$

Der Mittelwert aus allen ca. 3 Fallsimulationen ergibt den Notenwert für den Prüfungsteil 2.