forum
berufsbildung rettungswesen

Organisation der Arbeitswelt Feuerwehr (OdAFW)
Organisation du Monde du Travail des Sapeurs-Pompiers (OMTSP)
Organizzazione del Mondo del Lavoro Pompieri (OdMLP)

WEGLEITUNG

zur Prüfungsordnung über die

Berufsprüfung für Disponentin Notrufzentrale mit eidgenössischem Fachausweis / Disponent Notrufzentrale mit eidgenössischem Fachausweis

Erlassen am 11.05.2021

Mit Anpassungen vom
- 12.09.2022
- 10.07.2024
- 15.09.2026

Prüfungssekretariat BP Disponent/-in Notrufzentrale
c/o bfb Büro für Bildungsfragen AG
Bahnhofstrasse 20
8800 Thalwil

Telefon: 043 3883 400
E-Mail: disponent@forum-bb-rw.ch

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung 3

1.1 Zweck der Wegleitung 3
1.2 Grundlagen 3
1.3 Gremien 3
1.3.1 Trägerschaft (Ziff. 1.3 PO) 3
1.3.2 Prüfungskommission (Ziff. 2.1 PO) 3
1.3.3 Prüfungsleitung und Prüfungsexpertinnen / -experten (Ziff. 4.4 PO) 3
1.3.4 Prüfungssekretariat und Ansprechpartner (Ziff. 2.22 PO) 4

2 Zulassungsbedingungen 4

2.1 Berufserfahrung gemäss Ziff. 3.31 PO 4
2.2 Strukturierter Lehrgang gemäss Ziff. 3.31 PO 4

3 Abschlussprüfung 5

3.1 Prüfungsgegenstand 5
3.2 Prüfungsteile (Ziff. 5.1 PO) 5
3.3 Bewertung der Prüfungsteile 7
3.4 Wiederholungsmöglichkeiten bei Nichtbestehen (Ziff. 6.5 PO) 7
3.5 Akteneinsicht 8
3.6 Beschwerden (Ziff. 7.3 PO) 8

4 Organisation der Prüfung 8

4.1 Ausschreibung und Anmeldung (Ziff. 3.1 und 3.2 PO) 8
4.2 Nachteilsausgleich 8
4.3 Aufgebot und Hilfsmittel 9
4.4 Ausstandsbegehren (Ziff. 4.14 PO) 9
4.5 Gebühren 9
4.5.1 Prüfungsgebühr 9
4.5.2 Abmeldung, Fernbleiben, Prüfungsabbruch, Nicht bestehen 9

5 Erlass 10

6 Anhang 11

6.1 Berufsbild 11
6.2 Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen für BP Disponentin / Disponent Notrufzentrale 13

1 Einleitung

Gestützt auf Ziffer 2.21 Bst. a der Prüfungsordnung über die Berufsprüfung für Disponentin Notrufzentrale mit eidgenössischem Fachausweis / Disponent Notrufzentrale mit eidgenössischem Fachausweis vom 14. April 2021 erlässt die Prüfungskommission, nach der vorgängigen Genehmigung der Trägerschaft, folgende Wegleitung. Sie wird periodisch durch die Prüfungskommission überprüft und bei Bedarf angepasst. Mögliche Anpassungen werden ebenfalls durch die Trägerschaft genehmigt.

1.1 Zweck der Wegleitung

Die Wegleitung zur Prüfungsordnung richtet sich in erster Linie an die Prüfungskandidatinnen und -kandidaten. Sie präzisiert die Prüfungsordnung und umfasst sämtliche Informationen, die für die Vorbereitung und Durchführung der Berufsprüfung relevant sind.

1.2 Grundlagen

- Bundesgesetz vom 13. Dezember 2002 über die Berufsbildung (Berufsbildungsgesetz, BBG); SR 412.10
- Verordnung über die Berufsbildung (Berufsbildungsverordnung, BBV) vom 19. November 2003; SR 412.101
- Prüfungsordnung über die Berufsprüfung für Disponentin Notrufzentrale mit eidgenössischem Fachausweis / Disponent Notrufzentrale mit eidgenössischem Fachausweis vom 14. April 2021

1.3 Gremien

1.3.1 Trägerschaft (Ziff. 1.3 PO)

Träger der Berufsprüfung für Disponentinnen / Disponenten Notrufzentrale mit eidgenössischem Fachausweis sind

- Forum Berufsbildung Rettungswesen (Forum BB RW)
- Organisation der Arbeitswelt Feuerwehr (OdAFW)

1.3.2 Prüfungskommission (Ziff. 2.1 PO)

Alle Aufgaben im Zusammenhang mit der Prüfung überträgt die Trägerschaft einer Prüfungskommission. Sie setzt sich aus 5-7 Mitgliedern zusammen. Die Trägerschaft bestimmt die Präsidentin / den Präsidenten, im Weiteren konstituiert sich die Prüfungskommission selbst und ist für die Durchführung der Prüfung verantwortlich.

1.3.3 Prüfungsleitung und Prüfungsexpertinnen / -experten (Ziff. 4.4 PO)

Die Prüfungskommission setzt eine Prüfungsleitung ein.

Die Prüfungskommission wählt die Prüfungsexpertinnen und -experten, bildet sie für ihre Aufgaben aus und setzt sie ein (Ziff. 2.21 Bst. f PO).

Mindestens zwei Prüfungsexpertinnen oder -experten beurteilen die schriftlichen und praktischen Prüfungsarbeiten. Mindestens zwei Prüfungsexpertinnen oder -experten nehmen die mündlichen Prüfungen ab.

1.3.4 Prüfungssekretariat und Ansprechpartner (Ziff. 2.22 PO)

Das Prüfungssekretariat erledigt im Auftrag der Prüfungskommission die mit der Prüfung verbundenen administrativen Aufgaben und ist Ansprechpartner für Fragen.

Weiterführende Informationen sind beim Prüfungssekretariat erhältlich:

Prüfungssekretariat BP Disponent/-in Notrufzentrale
c/o bfb Büro für Bildungsfragen AG
Bahnhofstrasse 20
8800 Thalwil

Telefon: 043 3883 400
E-Mail: disponent@forum-bb-rw.ch

2 Zulassungsbedingungen

Zur Prüfung zugelassen wird, wer die Bedingungen gemäss Prüfungsordnung über die Berufsprüfung für Disponentinnen / Disponenten Notrufzentrale erfüllt (vgl. Ziffer 3.31 PO).

2.1 Berufserfahrung gemäss Ziff. 3.31 PO

Es müssen mindestens zwei bzw. drei Jahre einschlägige Berufserfahrung auf einer Notrufzentrale einer Blaulichtorganisation nachgewiesen werden.
Der Nachweis kann in Form von Arbeitszeugnissen erbracht werden.

Als einschlägige Berufserfahrung im Sinne von Ziffer 3.31 der Prüfungsordnung gelten ausschliesslich Tätigkeiten in einer Notrufzentrale einer Blaulichtorganisation, die dem Berufsbild der Disponentin Notrufzentrale bzw. des Disponenten Notrufzentrale entsprechen. Die Tätigkeit muss insbesondere die regelmässige Entgegennahme von Notrufen, die strukturierte Notrufabfrage, die Lagebeurteilung sowie die Einleitung der erforderlichen Alarmierungs- und Dispositionsmassnahmen umfassen.[1]

Die verlangte Berufserfahrung ist bis zum Zeitpunkt des Anmeldeschlusses zu erbringen und nachzuweisen. Unterbrüche wie ordentliche Ferien, Mutterschaft, Militärdienste[2], Zivilschutz und berufliche Weiterbildungen zählen als Berufserfahrung. Andere Unterbrüche wie z.B. unbezahlter Urlaub werden der verlangten Praxis grundsätzlich nicht angerechnet.

Die in Ziff. 3.31 PO angegebene Berufserfahrung verlangt ein Arbeitspensum von 100%. Die Berufserfahrung kann auch im Teilzeitpensum erworben werden, wobei sich die geforderte Berufserfahrung entsprechend verlängert.

Gemäss Prüfungsordnung Ziff. 3.31 Bst. a bietet die Prüfungskommission eine Zulassung «sur Dossier» für Quereinsteigende in den Beruf Disponentin Notrufzentrale und Disponent Notrufzentrale an. Diese Personen müssen allerdings mindestens folgende Bedingungen erfüllen:

- abgeschlossene berufliche Grundbildung (EFZ) oder Abschluss auf Tertiär-Stufe
- mindestens drei Jahre Berufserfahrung in einer Notrufzentrale (Blaulichtorganisation)

2.2 Strukturierter Lehrgang gemäss Ziff. 3.31 PO

Die Trägerschaft akkreditiert die Anbieter der strukturierten Lehrgänge. Die akkreditierten Anbieter werden registriert und auf der Webseite der Trägerschaft ausgeschrieben.

---

[1] Anpassungen gemäss Beschluss der Prüfungskommission vom 15.09.2026
[2] Wer den Militärdienst als Durchdiener leistet, kann diesen nicht an die Berufspraxis anrechnen.

Seit 2018 wird die Teilnahme eines strukturierten Lehrganges als Prüfungsvorbereitung finanziell mit Bundesbeiträgen unterstützt. Weitere Informationen sind beim Prüfungssekretariat erhältlich.
Kandidierende, welche bereits über andere Ausbildungen die im Anhang aufgeführten Handlungskompetenzen erworben haben und den Lehrgang deshalb nicht besuchen, müssen diese im Einzelnen mit Dokumenten bzw. Abschlüssen in einem Portfolio belegen.

3 Abschlussprüfung

3.1 Prüfungsgegenstand

In der Berufsprüfung wird mittels verschiedener Aufgabenstellungen geprüft, ob die Kandidierenden sämtliche im Anhang 6.2 dieser Wegleitung beschriebenen Handlungskompetenzen erworben haben. Auf die Vernetzung dieser Kompetenzen wird besonderer Wert gelegt.

3.2 Prüfungsteile (Ziff. 5.1 PO)

Die Berufsprüfung umfasst die folgenden drei Prüfungsteile:

Prüfungsteil		Art der Prüfung	Zeit
1	Fachkenntnisse	schriftlich	3 h
2	Fallsimulationen (inkl. Nachbesprechung)	praktisch / mündlich	2 h
3	Fallanalyse	schriftlich	vorgängig erstellt
		Total	5 h

Die Prüfungsteile werden nicht in Positionsnoten aufgeteilt und werden gleich gewichtet. [3]

Prüfungsteil 1: Fachkenntnisse

Der Prüfungsteil «Fachkenntnisse» dauert 3 Stunden.

Die Fragen können Themen aus allen sechs Handlungskompetenzbereichen beinhalten, 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
- Handlungskompetenzbereich 5: Sich an der Qualitätssicherung beteiligen
- Handlungskompetenzbereich 6: Selbstmanagement betreiben

Die Fragen können eine Verknüpfung mehrerer Handlungskompetenzen erfordern. Die Beschreibungen der Handlungskompetenzbereiche und den entsprechenden Handlungskompetenzen finden sich im Anhang dieser Wegleitung.

Die Fragen können in Form von Multiple-Choice-Aufgaben, Textlücken oder offenen Fragen gestellt werden. Die genauen Inhalte (Prüfungsfragen) und die jeweilige Form (z.B. Multiple

[3] Anpassungen gemäss Beschluss der Prüfungskommission vom 10.07.2024

Choice, Textlücken, offene Fragen) des Prüfungsteils «Fachkenntnisse» legt die Prüfungskommission für die jeweilige Prüfung fest.

Der schriftliche Prüfungsteil 1 „Fachkenntnisse" wird von mindestens zwei Expertinnen/Experten beurteilt, welche gemeinsam die Note festlegen.

Prüfungsteil 2: Fallsimulationen (inkl. Nachbesprechung)

Der Prüfungsteil «Fallsimulationen (inkl. Nachbesprechung» dauert insgesamt 2 Stunden. Darin werden 3 konkrete praktische Situationen als Fallsimulationen auf der Notrufzentrale durchgeführt. Die Prüfung findet am Arbeitsplatz der Kandidatinnen und Kandidaten statt. Deshalb sollten sich die Kandidatinnen und Kandidaten zum Zeitpunkt der Prüfung in einer Anstellung auf einer Notrufzentrale (einer Blaulichtorganisation) befinden. [4]

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

Ablauf der Fallsimulationen und der Nachbesprechung:

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

Die Kandidatinnen und Kandidaten übernehmen zu Beginn jeder 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 beinhalten, die Betreuung der anrufenden Person und/oder das Anleiten von Erste-Hilfe-Massnahmen. 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. Die Kandidaten/-innen geben dabei eine Selbsteinschätzung ab und beschreiben und begründen das gewählte Vorgehen.

Die Prüfungszeit für eine einzelne Fallsimulation richtet sich nach dem Thema und dauert zwischen 10-25 Minuten. Die Dauer der Nachbesprechung nach jeder Fallsimulation beträgt 15-20 Minuten.

Die detaillierten Prüfungskriterien werden von der Prüfungskommission festgelegt und mit der Ausschreibung der Prüfung zur Verfügung gestellt.

[4] Anpassungen gemäss Beschluss der Prüfungskommission vom 12.09.2022

Prüfungsteil 3: Fallanalyse

Der Prüfungsteil «Fallanalyse» umfasst eine schriftliche Reflexion der Bearbeitung eines Notrufes aus der Praxis und der daraus resultierenden Folgetätigkeiten. Ziel dieser Fallanalyse ist, sich vertieft mit dem eigenen Handeln und dem Verhalten der Beteiligten im Rahmen eines selbstdisponierten Notrufes auseinanderzusetzen und dies zu reflektieren. Der Fallanalyse ist eine Eigenständigkeitserklärung beizulegen, mit welcher die Kandidatinnen und Kandidaten das selbständige Verfassen der Arbeit belegen. Mit dem Prüfungsteil 3 «Fallanalyse» werden alle Handlungskompetenzbereiche 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
- Handlungskompetenzbereich 5: Sich an der Qualitätssicherung beteiligen
- Handlungskompetenzbereich 6: Selbstmanagement betreiben

Die detaillierten Prüfungskriterien werden von der Prüfungskommission festgelegt und mit der Ausschreibung der Prüfung zur Verfügung gestellt.

Die Kandidierenden dokumentieren mit der 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.

Die Fallanalyse wird vorgängig zur Prüfung erstellt und eingereicht, wobei der beschriebene Fall nicht mehr als zwei Jahre ab Zulassungsbescheid zurückliegen soll[5].
Für die Ausarbeitung der Fallanalyse stehen den Kandidatinnen und Kandidaten ab Zulassungsbescheid 4 Monate zur Verfügung.

3.3 Bewertung der Prüfungsteile

Die einzelnen Prüfungsteile werden unter Verwendung der Notenskala von 1 bis 6 mit ganzen oder halben Noten bewertet (Ziff. 6.3 PO). Im Prüfungsteil 2 (Fallsimulation) wird für jede Fallsimulation (inkl. Nachbesprechung) eine Note vergeben, welche auf eine Dezimalstelle gerundet wird. Der Durchschnitt aller drei Fallsimulations-Noten wird auf eine halbe Note gerundet und ergibt die Prüfungsteilnote.[6]

Die Prüfung ist bestanden, wenn keine Prüfungsteilnote unter 4.0 liegt (Ziff. 6.41 PO).

3.4 Wiederholungsmöglichkeiten bei Nichtbestehen (Ziff. 6.5 PO)

Ungenügende Prüfungsteile können maximal zweimal wiederholt werden. Im Falle einer Wiederholung von Prüfungsteil 3, kann die eingereichte Fallanalyse einmal überarbeitet werden. Diese Überarbeitung zählt als erste Wiederholung.
Ist die Fallanalyse nach erfolgter Überarbeitung ein zweites Mal ungenügend, muss eine neue Fallanalyse mit einem anderen Thema geschrieben werden. Diese kann nicht mehr überarbeitet werden.

---

[5] Anpassungen gemäss Beschluss der Prüfungskommission vom 12.09.2022, 10.07.2024
[6] Anpassungen gemäss Beschluss der Prüfungskommission vom 10.07.2024

3.5 Akteneinsicht

Es besteht ein Recht auf Akteneinsicht. Mit dem Versand der Prüfungsresultate wird den Kandidierenden Datum, Zeit und Ort der Einsichtnahme für ihre nicht bestandene Prüfung mitgeteilt. Siehe dazu das Merkblatt des SBFI "Akteneinsicht", welches beim Prüfungssekretariat und als Download auf der Website des SBFI verfügbar ist:
https://www.sbfi.admin.ch/sbfi/de/home/bildung/hbb/allgemeine-informationen-ep/kandidierende-und-absolvierende.html

3.6 Beschwerden (Ziff. 7.3 PO)

Gegen Entscheide der Prüfungskommission wegen Nichtzulassung zur Prüfung oder Verweigerung des Fachausweises kann innert 30 Tagen nach ihrer Eröffnung beim SBFI Beschwerde eingereicht werden. Diese muss die Anträge der Beschwerdeführerin oder des Beschwerdeführers und deren Begründung enthalten. Weitere Informationen dazu, können dem Merkblatt „Beschwerden gegen die Nichtzulassung zur Prüfung und Nichterteilung des eidg. Fachausweises bzw. Diploms" des SBFI entnommen werden. Dieses Merkblatt ist beim Prüfungssekretariat und als Download auf der Website des SBFI verfügbar:
https://www.sbfi.admin.ch/sbfi/de/home/bildung/hbb/allgemeine-informationen-ep/kandidierende-und-absolvierende.html

4 Organisation der Prüfung

4.1 Ausschreibung und Anmeldung (Ziff. 3.1 und 3.2 PO)

Die Prüfung wird mindestens sieben Monate vor Prüfungsbeginn in allen drei Amtssprachen auf den Internetseiten der Trägerschaft ausgeschrieben. Es werden die Prüfungsdaten, Prüfungsgebühren, die Anmeldestelle, der Anmeldeschluss und der Ablauf der Prüfung bekannt gegeben (Ziff. 3.11 und 3.12 PO).

Eine Prüfung wird durchgeführt, wenn nach der Ausschreibung mindestens zehn Kandidierende die Zulassungsbedingungen erfüllen oder mindestens alle zwei Jahre (Ziff. 4.11 PO).

Die Prüfungsordnung, die Wegleitung zur Prüfungsordnung, das Anmeldeformular, sowie alle weiteren prüfungsrelevanten Unterlagen können auf den Internetseiten der Trägerschaft heruntergeladen oder beim Prüfungssekretariat bezogen werden.

Die Anmeldung ist auf dem offiziellen Formular und per Post an das Prüfungssekretariat zu richten. Sie muss spätestens zu dem auf dem Anmeldeformular genannten Datum der Post übergeben werden. Massgebend für den Zeitpunkt der Anmeldung ist der Poststempel der Aufgabe bei einer Poststelle in der Schweiz.

Der Anmeldung sind gemäss Ziffer 3.2 PO beizufügen:

a) eine Zusammenstellung über die bisherige berufliche Ausbildung und Praxis;
b) Kopien der für die Zulassung geforderten Ausweise und Arbeitszeugnisse;
c) Angabe der Prüfungssprache;
d) Kopie eines amtlichen Ausweises mit Foto;
e) Angabe der Sozialversicherungsnummer (AHV-Nummer)[7];

4.2 Nachteilsausgleich

Es besteht ein Recht auf Nachteilsausgleich für Menschen mit Behinderungen. Der Antrag muss spätestens zusammen mit der Anmeldung zur Prüfung der Prüfungskommission einge-

[7] Die rechtliche Grundlage für diese Erhebung findet sich in der Statistikerhebungsverordnung (SR **431.012.1**; Nr. 70 des Anhangs). Die Prüfungskommission bzw. das SBFI erhebt im Auftrag des Bundesamtes für Statistik die AHV-Nummer, welche es für rein statistische Zwecke verwendet.

reicht werden. Siehe dazu das Merkblatt des SBFI «Nachteilsausgleich für Menschen mit Behinderungen bei Berufsprüfungen und höheren Fachprüfungen», welches beim Prüfungssekretariat und als Download auf der Website des SBFI verfügbar ist:
https://www.sbfi.admin.ch/sbfi/de/home/bildung/hbb/allgemeine-informationen-ep/kandidierende-und-absolvierende.html

4.3 Aufgebot und Hilfsmittel

Den Kandidierenden wird mindestens sechs Wochen vor Beginn der Prüfung das Prüfungsprogramm mit Angaben über Ort und Zeitpunkt der Prüfung, sowie dem Verzeichnis der Prüfungsexpertinnen und -experten zugestellt (Ziff. 4.13 PO). Es enthält keine Aussage darüber, ob die Fallanalyse bestanden wurde.

Alle zulässigen Hilfsmittel, welche zur Bewältigung der Prüfungsaufgaben verwendet werden dürfen, werden im Aufgebot bekannt gegeben.

4.4 Ausstandsbegehren (Ziff. 4.14 PO)

Ausstandsbegehren gegen Prüfungsexpertinnen und -experten müssen spätestens 30 Tage vor Prüfungsbeginn schriftlich eingereicht und begründet werden.

4.5 Gebühren

4.5.1 Prüfungsgebühr

Die Gebühren der Prüfung richten sich nach Ziff. 3.4 PO. Die Gebühren für die Ausfertigung des Fachausweises und die Eintragung in das Register der Fachausweisinhaberinnen und –inhaber, sowie allfälliges Materialgeld sind in der Prüfungsgebühr nicht enthalten.

Mit bestätigter Zulassung zur Prüfung erhalten die Kandidierenden die Rechnung zur Entrichtung der Prüfungsgebühr. Die Höhe der Prüfungsgebühren wird mit der Ausschreibung publiziert. Die fristgerechte Überweisung der Prüfungsgebühr ist eine Zulassungsvoraussetzung (vgl. Ziff. 3.31 PO).

Die Prüfungsgebühr für Kandidierende, welche die Prüfung wiederholen, wird im Einzelfall von der Prüfungskommission unter Berücksichtigung des Prüfungsumfangs festgelegt (Ziff. 3.44 PO).

4.5.2 Abmeldung, Fernbleiben, Prüfungsabbruch, Nicht bestehen

Bei Abmeldungen, Fernbleiben und Prüfungsabbruch gelten nachfolgende Regelungen:

- Kandidierende können ihre Anmeldung bis vier Wochen vor Beginn der Abschlussprüfung kostenlos zurückziehen (Ziff. 4.12 PO).
- Bei einer späteren schriftlichen Abmeldung mit belegten entschuldbaren Gründen gemäss Ziff. 4.22 PO fallen für die Kandidierenden keine Prüfungskosten an, aber eine Bearbeitungsgebühr von CHF 300.-.
- Bei einer späteren Abmeldung ohne entschuldbare Gründe gemäss Ziff. 4.22 PO, haben die Kandidierenden die volle Prüfungsgebühr zu entrichten, bzw. bereits verrichtete Prüfungsgebühren werden nicht zurückerstattet.
- Bei Fernbleiben der Prüfung ohne schriftliche Abmeldung haben die Kandidierende die volle Prüfungsgebühr zu verrichten bzw. keinen Anspruch auf Rückerstattung von Prüfungsgebühren.
- Bei Prüfungsabbruch ohne entschuldbaren Grund haben die Kandidierenden die volle Prüfungsgebühr zu verrichten bzw. keinen Anspruch auf Rückerstattung von Prüfungsgebühren.
- Bei Prüfungsabbruch mit entschuldbarem Grund fällt für die Kandidierenden eine Bearbeitungsgebühr von CHF 300.- Franken an.
- Wer die Prüfung nicht besteht, hat keinen Anspruch auf Rückerstattung der Gebühr.

5 Erlass

Erlassen durch die Prüfungskommission am ...15.09.2026

Die Präsidentin: .....

6 Anhang

6.1 Berufsbild

Arbeitsgebiet

Disponentinnen und Disponenten Notrufzentrale sind in Notrufzentralen tätig, die für einen klar definierten geografischen Raum zuständig sind. Sie nehmen die Anrufe von hilfesuchenden Personen auf den Notrufnummern entgegen und stellen ihnen die richtigen Fragen, um anschliessend die entsprechend geeigneten Massnahmen einzuleiten. Neben der primären Alarmierung der Ressourcen stehen Disponentinnen und Disponenten Notrufzentrale auch als Ansprechperson für alle im Einsatz befindlichen Anspruchsgruppen (z.B. Patientinnen/Patienten, Einsatzkräfte, Führungskräfte im Einsatz, Partnerorganisationen) zur Verfügung. Bei Rückfragen, insbesondere bei Nachforderungen von weiteren Ressourcen, werden sie informiert und leiten anschliessend alle nötigen Schritte ein. Disponentinnen und Disponenten Notrufzentrale fungieren demnach während des gesamten Einsatzes als Unterstützerinnen/Unterstützer und Koordinatorinnen/Koordinatoren und arbeiten dabei eng mit Partnern wie Rettungsdiensten, Feuerwehren, der Polizei, der Luftrettung, First Respondern und Ärztinnen und Ärzten zusammen.

Wichtigste berufliche Handlungskompetenzen

Disponentinnen und Disponenten Notrufzentrale stellen der anrufenden Person gezielt Fragen, um die relevanten Informationen für die Situationsbeurteilung zu erhalten und sich systematisch einen Überblick über die Gesamtsituation zu verschaffen. Aufgrund der Situationsbeurteilung alarmieren sie die für den Standort des Notfalls zuständigen Einsatzkräfte und geben der anrufenden Person Anweisungen zu den Massnahmen, die sie bis zur Ankunft der Einsatzkräfte vor Ort selbst treffen kann. Dabei erkennen sie alle Herausforderungen, die sich in der Disposition ergeben und reagieren zielführend darauf, um die Einsatzbereitschaft zu gewährleisten. Im Falle von planbaren Ereignissen analysieren Disponentinnen und Disponenten Notrufzentrale das Notfall- oder Grossanlasskonzept, beurteilen dies im Hinblick auf die Umsetzbarkeit seitens der Notrufzentrale und leiten die Anliegen, kritische Fragen und Rückmeldungen an die entsprechende Stelle weiter.

Die Kommunikation spielt in der Arbeit von Disponentinnen und Disponenten Notrufzentrale eine zentrale Rolle. Zum einen finden sie den adressatengerechten Zugang zur anrufenden Person und passen ihre Gesprächsführung entsprechend an, damit sie die nötigen Informationen zur Entscheidungsfindung erhalten. Zum anderen ist die Kommunikation innerhalb des Teams einer der grundlegenden Schlüssel für einen erfolgreichen Einsatz, da Disponentinnen und Disponenten Notrufzentrale mit Kolleginnen und Kollegen der Notrufzentrale, aber auch mit den alarmierten Einsatzkräften einen reibungslosen Informationsfluss sicherstellen müssen.

Disponentinnen und Disponenten Notrufzentrale verwenden in ihrer Arbeit verschiedene technische Hilfsmittel wie Einsatzleitsystem (Informatiksystem zur Unterstützung der Disposition und zur Erfassung der Modalitäten des Einsatzes), Abfragesoftware, Gesprächsaufzeichnung, Anruferkennung, geografische Informationssysteme, GPS und Funkgeräte. Sie sind vertraut mit diesen Hilfsmitteln und erkennen technische Störungen, um diese selber zu beheben oder die verantwortliche Person mit der Behebung der Störung zu beauftragen. Somit benötigen Disponentinnen und Disponenten Notrufzentrale ein breites technisches Verständnis und verstehen alle Applikationen und Fachanwendungen. Sie müssen auch in der Lage sein, bei Störungen des Systems unter beeinträchtigten Bedingungen zu arbeiten und dabei alternative Verfahren und Systeme zu verwenden.

Disponentinnen und Disponenten Notrufzentrale beteiligen sich zudem an der Qualitätssicherung, in dem sie Einsätze reflektieren, im Team diskutieren sowie Erkenntnisse daraus ableiten

oder fiktive herausfordernde Einsätze für den Ernstfall üben. Disponentinnen und Disponenten Notrufzentrale sind mit emotional belastenden Anrufen sowie mit Phasen ausserordentlicher Arbeitsbelastung und hohem Zeitdruck konfrontiert. Um in solchen Situationen handlungsfähig zu bleiben und langfristig die eigene Gesundheit aufrechtzuerhalten, wenden sie geeignete Bewältigungsstrategien an.
Für die Interessen des eigenen Berufsumfelds sowie für die Berufsentwicklung setzen sich Disponentinnen und Disponenten Notrufzentrale aktiv ein.

Berufsausübung

Disponentinnen und Disponenten Notrufzentrale arbeiten selbstständig und tragen die Verantwortung für die Disposition seitens der Notrufzentrale. Sie müssen bei zeitlich brisanten Situationen, die ausserdem mit einem besonders hohen Risiko für Menschen, Tiere, Umwelt und Sachwerte verbunden sind, in kurzer Zeit reagieren. Sie treffen fachgerechte Entscheidungen, welche weitreichende Konsequenzen mit sich bringen können. Sie bilden somit die Schnittstelle zwischen der hilfesuchenden Person, den Einsatzkräften und geben bis zu deren Eintreffen Anweisungen. Da der Betrieb während 24 Stunden und an 365 Tagen aufrechterhalten werden muss, arbeiten Disponentinnen und Disponenten Notrufzentrale im Schichtbetrieb.

Beitrag des Berufs an Gesellschaft, Wirtschaft, Natur und Kultur

Um den Gesundheits- und Schutzauftrag von Bund und Kantonen erfüllen zu können, benötigt es in der Schweiz flächendeckend Rettungsorganisationen mit ihren Notrufzentralen.
Mit ihrer Arbeit gewährleisten Disponentinnen und Disponenten Notrufzentrale als wichtige Schnittstelle zwischen den verschiedenen Anspruchsgruppen schnelle Hilfe in Notsituationen und bestmöglichen Schutz und Sicherheit für die Bevölkerung. Durch ihr schnelles, zielgerichtetes Handeln leisten sie zudem einen wichtigen Beitrag an Umweltschutz sowie an schonendem Umgang mit Ressourcen und Energie.

6.2 Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen für BP Disponentin / Disponent Notrufzentrale

↓ Handlungskompetenzbereiche		Handlungskompetenzen →			
1	**Einsatzbereitschaft in der Notrufzentrale aufrechterhalten und Rahmenbedingungen einhalten**	1.1 Die Einsatzbereitschaft in der Notrufzentrale jederzeit aufrechterhalten und Störungen erkennen	1.2 Die Anwendung und den Einsatz von Technologien und deren Auswirkungen auf die Notrufzentrale beeinflussen und mitgestalten	1.3 Bei der Konzeption von planbaren Ereignissen mitwirken	1.4 Die Rahmenbedingungen und Vorgaben im Arbeitskontext korrekt umsetzen
2	**Situationsbeurteilung und Disposition durchführen**	2.1 Die von der anrufenden Person beschriebene Lage situationsgerecht beurteilen und adäquate Entscheidungen treffen	2.2 Die Ressourcen für den Einsatz disponieren und informieren	2.3 Die Dokumentation über den Einsatz fortlaufend anlegen und weiterführen	
3	**Während des Einsatzes die involvierten Personen unterstützen**	3.1 Die anrufende Person im Bewältigen der Notfallsituation situationsgerecht beraten, anleiten und unterstützen	3.2 Den Einsatz führen und die Einsatzkräfte unterstützen	3.3 Mit Herausforderungen im Zusammenhang mit der Disposition fachgerecht umgehen	
4	**Adressaten- und situationsgerecht kommunizieren und zusammenarbeiten**	4.1 Mit anrufenden Personen adressatengerecht kommunizieren	4.2 Innerhalb des eigenen Teams der Notrufzentrale situationsgerecht kommunizieren und zusammenarbeiten	4.3 Mit Einsatzkräften und Partnerorganisationen situationsgerecht kommunizieren und zusammenarbeiten	
5	**Sich an der Qualitätssicherung beteiligen**	5.1 Bei der Qualitätssicherung im eigenen Arbeitsfeld mitarbeiten	5.2 Sich laufend durch entsprechende Angebote und Selbststudium weiterbilden	5.3 Sich an der Berufsentwicklung beteiligen	
6	**Selbstmanagement betreiben**	6.1 In der eigenen Arbeit Stresssituationen wahrnehmen und Bewältigungsmethoden anwenden	6.2 Mit emotional belastenden Situationen im Arbeitsalltag umgehen	6.3 Ethische Prinzipien und rechtliche Vorschriften im Arbeitskontext einhalten	

Anforderungsniveau (Leistungskriterien)
Disponentin / Disponent Notrufzentrale

Nachfolgend werden die Kompetenzen im Detail mittels IPRE beschrieben. IPRE beschreiben Handlungskompetenzen, indem sie das kompetente Handeln in Anwendungssituationen beschreiben. IPRE ist die Abkürzung für (sich) Informieren – Planen/Entscheiden – Realisieren – Evaluieren, die vier Schritte eines vollständigen Handlungszyklus. Die IPRE-Schritte wurden anschliessend als Leistungskriterien formuliert.

Handlungskompetenzbereich 1: Einsatzbereitschaft in der Notrufzentrale aufrechterhalten und Rahmenbedingungen einhalten

1.1 Die Einsatzbereitschaft jederzeit aufrechterhalten und Störungen erkennen		
Situation: Disponentinnen/Disponenten übernehmen den Dienst auf der Notrufzentrale unter der Berücksichtigung aller relevanten Informationen, verfügbaren Ressourcen und Tagesaktivitäten. Sie halten dabei die betrieblichen Vorgaben und Richtlinien ein und erkennen Probleme und Einschränkungen in der eigenen Arbeit (z.B. technische Störungen, Anlässe, fehlende Einsatzmittel, personelle Engpässe).		
Disponentinnen/Disponenten handeln in dieser Situation kompetent, wenn sie...		
Leistungskriterien	**I:**	... alle für den Dienst relevanten Informationen (z.B. Rapport, Tagesaktivitäten, eingesetzte und verfügbare Ressourcen) entgegennehmen. ... Einschränkungen oder Probleme im Einsatzleitsystem und in den Untersystemen erkennen und deren Auswirkungen auf die eigene Arbeit feststellen. ... sich über mögliche Alternativen im Falle von Störungen (Abläufe, Formulare...) und deren Auswirkungen informieren.
	P:	... die Probleme oder Einschränkungen auf Relevanz prüfen und priorisieren. ... die entscheidenden Einflüsse auf die Arbeit und die Handlungsfähigkeit ableiten. ... entsprechend alternative Handlungsstrategien festlegen und das konkrete Vorgehen definieren. ... dabei die betrieblichen Vorgaben und Richtlinien berücksichtigen.
	R:	... anhand der geltenden betrieblichen Richtlinien die nötigen alternativen Massnahmen umsetzen bzw. einleiten. ... den Informationsfluss und die Koordination mit den Einsatzkräften stets sicherstellen. ... die persönliche Einsatzbereitschaft bestätigen.
	E:	... die getroffenen Entscheidungen und Massnahmen auf deren Wirksamkeit prüfen.

1.2	Die Anwendung und den Einsatz von Technologien und deren Auswirkungen auf die Notrufzentrale beeinflussen und mitgestalten	
Situation: Disponentinnen/Disponenten treffen in ihrem Arbeitsalltag auf neue und sich verändernde Technologien, welche gegebenenfalls einen Einfluss auf das Erfüllen des Auftrages haben. Sie machen sich mit diesen Veränderungen vertraut und beurteilen sie, um proaktiv darauf reagieren zu können. Hierfür zeigen sie Veränderungsbereitschaft und innovatives Denken.		
Disponentinnen/Disponenten handeln in dieser Situation kompetent, wenn sie...		
Leistungskriterien	**I:**	.. sich erkundigen, in welchen Bereichen neue Technologien entstehen oder geplant sind. ... sich erkundigen, welche Nutzen, Entwicklungen und operativen Veränderungen mit den neuen technischen Hilfsmitteln möglich sind. ... sich über die Funktionen der neuen technischen Hilfsmittel informieren.
	P:	... den Einfluss neuer technischer Hilfsmittel auf den Auftrag der Notrufzentrale einschätzen. ... Einflussmöglichkeiten beschreiben und die nötigen Massnahmen dazu planen. ... innovative Anwendungsmöglichkeiten von neuen technischen Hilfsmitteln in Betracht ziehen.
	R:	... neue technische Hilfsmittel sicher einsetzen. ... die eigene Arbeit auf die neuen technischen Hilfsmittel ausrichten und dabei deren Einfluss, Möglichkeiten und Grenzen berücksichtigen. ... in den entsprechenden Gremien die Interessen der Notrufzentrale hinsichtlich des Einsatzes technischer Hilfsmittel vertreten. ... dem betrieblichen Entscheidungsträger technische Innovationen und deren Einsatzmöglichkeiten aufzeigen.
	E:	... den Einsatz der neuen Hilfsmittel reflektieren und den Vorgesetzen eine Rückmeldung dazu geben. ... weitere Entwicklungen aufgrund der gewonnenen Erkenntnisse anstossen.

1.3 Bei der Konzeption von planbaren Ereignissen mitwirken		
Situation: Disponentinnen/Disponenten stellen sicher, dass bei planbaren Ereignissen die erforderlichen Informationen für die Notrufzentrale vorliegen und diesbezügliche Anliegen der Notrufzentrale berücksichtigt werden. Dafür analysieren sie Notfall- und Grosseinsatzkonzepte für planbare Ereignisse, identifizieren mögliche Herausforderungen und leiten allfällige Anliegen und Rückmeldungen an die verantwortliche Stelle weiter.		
Disponentinnen/Disponenten handeln in dieser Situation kompetent, wenn sie...		
Leistungskriterien	**I:**	... die Dokumente zum planbaren Ereignis lesen und analysieren. ... sich über Herausforderungen der Notrufzentrale bei planbaren Ereignissen erkundigen.
	P:	... das Konzept hinsichtlich der Umsetzung aus der Sicht der Notrufzentrale kritisch hinterfragen. ... sich für die Form der Rückmeldung (Korrespondenz, Sitzung, etc.) entscheiden und das weitere Vorgehen festlegen.
	R:	... kritische Fragen, Rückmeldungen oder Bemerkungen im Interesse der Notrufzentrale einbringen und an die verantwortliche Stelle weiterleiten ... die Interessen der Notrufzentrale einbringen und deren Umsetzung sicherstellen.
	E:	... die allfälligen Änderungsvorschläge am Konzept auf Plausibilität und Nachvollziehbarkeit prüfen. ... die Umsetzung des Konzepts evaluieren und Schlussfolgerungen für weitere planbare Ereignisse ableiten.

1.4 Rahmenbedingungen und Vorgaben im Arbeitskontext korrekt umsetzen		
Situation: Die Arbeit der Disponentinnen/Disponenten wird durch regulatorische Rahmenbedingungen und Vorgaben beeinflusst. Disponentinnen/Disponenten stellen dabei sicher, dass diese bei der Ausübung der Arbeit jederzeit situationsgemäss umgesetzt werden (Diagnosebezogene Fallgruppen (DRG), Dispositionsrichtlinien).		
Disponentinnen/Disponenten handeln in dieser Situation kompetent, wenn sie...		
Leistungskriterien	**I:**	... aus verschiedenen Informationsquellen die für die Disposition relevanten Rahmenbedingungen und Vorgaben eruieren.
	P:	... Warnungsmeldungen triagieren und priorisieren. ... entscheiden, welche Rahmbedingungen und Vorgaben eingehalten werden müssen. ... entscheiden, welche Partner wann informiert werden müssen.
	R:	... die Disposition unter Berücksichtigung der Rahmenbedingungen und Vorgaben vornehmen. ...Entscheidungen fundiert begründen und darlegen können, um so allfällige Konsequenzen rechtzeitig und proaktiv zu erkennen.
	E:	... regelmässig überprüfen, ob die Rahmenbedingungen und Vorgaben erfüllt wurden.

Handlungskompetenzbereich 2: Situationsbeurteilung und Disposition durchführen

2.1	**Die von der anrufenden Person beschriebene Lage situationsgerecht beurteilen und adäquate Entscheidungen treffen**
Situation: Disponentinnen/Disponenten nehmen einen Anruf an der Zentrale an. Sie verschaffen sich systematisch einen Überblick über die Situation, erkennen potentielle und vorhandene Gefahren und beurteilen diese im Hinblick auf die nötigen Ressourcen. Basierend auf dieser Situationsbeurteilung entscheiden sie über das weitere Vorgehen.	
Disponentinnen/Disponenten handeln in dieser Situation kompetent, wenn sie...	
Leistungskriterien	
I:	... den Notruf innerhalb der vorgegebenen Zeit entgegennehmen. ... die Situation des Anrufers durch standardisiertes und strukturiertes Abfragen (z.B Ort, Vorfall, beteiligte Personen) und mit Hilfe von technischen Hilfsmitteln (z.B GEOinformation, gespeicherte Informationen, etc.) erfassen. ... die Rolle der Person am Telefon, deren Wissensstand und die Gesamtsituation vor Ort ermitteln. ... die Verfassung der betroffenen Person(en) ermitteln.
P:	... im System alle für die Situationsbeurteilung notwendigen Informationen (geographische, medizinische, sicherheitsbezogene, etc.) erfassen und verarbeiten. ... die erhaltenen Informationen im Hinblick auf die Disposition gewichten und priorisieren. ... eine mögliche Eskalation der Situation aufgrund der verschiedenen beteiligten Organisationen und Einsatzmitteln antizipieren. ... mögliche alternative Einsatzmittel für das Einsatzgebiet planen.
R:	... den geeigneten Interventionsbedarf vor Ort feststellen (Notfall, vorbestellter Einsatz, Sekundäreinsatz, etc.) und in entsprechenden Interventionen umsetzen. ... abklären, ob bereits ein Einsatz an diesen Ort disponiert ist. ... nach bestimmten Kriterien die medizinische Dringlichkeit der involvierten Personen einschätzen (Triage). ... innert nützlicher Frist über die geeignete Versorgung der Patientin/des Patienten und der aufzubietenden Ressourcen entscheiden. ... die eigene Gesprächsführung adressatengerecht anpassen.
E:	... überprüfen, ob alle notwendigen Informationen für die Entscheidungen bezüglich der Disposition vorliegen.

2.2 Die Ressourcen für den Einsatz disponieren und informieren		
Situation: Disponentinnen/Disponenten disponieren entsprechend der Situationsbeurteilung wie auch der Verfügbarkeit der Ressourcen effizient die richtigen Einsatzmittel mit der richtigen Priorität. Sie bieten die benötigten Einsatzkräfte auf und informieren sie über den Notfall.		
Disponentinnen/Disponenten handeln in dieser Situation kompetent, wenn sie...		
Leistungskriterien	**I:**	... sich aufgrund der Situationsbeurteilung ein Bild der Dringlichkeit und der notwendigen Ressourcen für die Einsatzbewältigung machen. ... sich über die verfügbaren Einsatzmittel informieren.
	P:	... aufgrund der Dringlichkeit des Einsatzes die aufzubietenden Ressourcen (Polizei, Ambulanz, Helikopter, First Responder, Feuerwehr, Abschleppdienst, Umweltdienste etc.) festlegen. ... dabei Effizienzkriterien wie z.B. die Nähe oder Kompetenzen der Einsatzkräfte berücksichtigen.
	R:	... entsprechend dem gefassten Entschluss die geeigneten Mittel disponieren. ... die notwendigen Einsatzmittel strukturiert aufbieten und gemäss Vorgaben die entsprechenden Stellen/Partnerorganisationen informieren.
	E:	... sicherstellen, dass die aufgebotenen Ressourcen die Meldung erhalten haben. ... bei der anrufenden Person überprüfen, ob zum selben Einsatz neu zu berücksichtigende Informationen eingehen. ... die Effizienz der durchgeführten Massnahmen reflektieren.

2.3 Die Dokumentation fortlaufend über den Einsatz anlegen und weiterführen		
Situation: Disponentinnen/Disponenten dokumentieren während der Ausübung des Dienstes die Einsätze in den unterschiedlichen Phasen verständlich, vollständig, wahrheitsgetreu und objektiv. Die festgehaltenen Inhalte dienen sowohl der Nachvollziehbarkeit als auch der Qualitätssicherung.		
Disponentinnen/Disponenten handeln in dieser Situation kompetent, wenn sie...		
Leistungskriterien	**I:**	... bei der anrufenden Person die einsatzrelevanten Angaben (z.B. Ort, Vorfall, beteiligte Personen) und Schlüsselmeldungen (z.B. Gefahren an der Einsatzstelle, Allergien) erfragen. ... weitere Informationen bei den Partnerorganisationen (Polizei und Feuerwehr) einholen. ... sich Lageinformationen (Geodaten, Meteoinformationen usw.) über einen geeigneten Informationskanal beschaffen.
	P:	... die gesammelten Informationen gewichten und priorisieren. ... mittels strukturiertem Vorgehen Inhalt und Umfang der für die Dokumentation benötigten Informationen festlegen.
	R:	... für die Nachvollziehbarkeit sowie für die Nachbearbeitung alle relevanten Angaben bezüglich des Notfalls sowie bezüglich der Kommunikation mit den Partnerorganisationen dokumentieren. ... die Inhalte entsprechend der Vorgaben im Einsatzleitsystem verständlich, vollständig, aussagekräftig und objektiv in der Fachsprache dokumentieren. ...die Dokumentationsmöglichkeiten sinnvoll und effizient nutzen.
	E:	... überprüfen, ob die Dokumentation vollständig und aussagekräftig ist. Sie korrigieren und/oder bei Bedarf ergänzen. ...Rückmeldungen von involvierten Kolleginnen/Kollegen, Partnerorganisationen etc. zur eigenen Dokumentation einholen.

Handlungskompetenzbereich 3: Während des Einsatzes die involvierten Personen unterstützen

3.1	**Die anrufende Person im Bewältigen der Notfallsituation situationsgerecht beraten, anleiten und unterstützen**	
Situation: Disponentinnen/Disponenten werden mit akuten Situationen konfrontiert, in denen Sofortmassnahmen (erste Hilfe, Sicherung des Unfallortes, mentale Unterstützung der Anruferin/des Anrufers) erforderlich sind. Sie leiten die Sofortmassnahmen der anrufenden Person situations- und adressatengerecht an, um weitere Schäden zu vermeiden oder Leben zu schützen und zu retten.		
Disponentinnen/Disponenten handeln in dieser Situation kompetent, wenn sie...		
Leistungskriterien	**I:**	... die Notwendigkeit der Sofortmassnahmen erkennen. ... alle nötigen Informationen von der anrufenden Person erfragen.
	P:	... je nach Rolle der anzuleitenden Person das adäquate Vorgehen wählen. ... je nach Notfallsituation die entsprechenden Richtlinien (z.B. Basic Life Support (BSL) Guidelines, etc.) wählen.
	R:	... bis zum Eintreffen der Einsatzkräfte Sofortmassnahmen in adressatengerechter Sprache anleiten. ... unter Berücksichtigung der Einsatzart, der Rolle der Person sowie der vorgegebenen Richtlinien die Person entsprechend anleiten (z.B. Sicherung des Unfallortes, Basisreanimation, Schutz vor Gefahrenzone). ... die Person über die Massnahmen der Notrufzentrale informieren (z.B. dass Einsatzkräfte unterwegs sind). ... aufgrund der Situationsbeurteilung den richtigen Zeitpunkt für das Beenden des Telefongesprächs bestimmen.
	E:	... durch geeignete Fragen die Wirkung der eingeleiteten Massnahmen überprüfen. ... ein kontinuierliches Re-Assessment der Situation durchführen. ... Rückmeldungen vom Einsatzteam bezüglich der angeleiteten Massnahmen einholen.

3.2 Den Einsatz führen und die Einsatzkräfte unterstützen		
Situation: Disponentinnen/Disponenten führen den Einsatz bis die Einsatzkräfte vor Ort sind (Einsatzleitung). Sie koordinieren die eingesetzten Ressourcen während des gesamten Einsatzes. Sobald die Einsatzkräfte vor Ort eingetroffen sind, führen Disponentinnen/Disponenten den Einsatz intern weiter und unterstützen die Einsatzkräfte, bis der Einsatz abgeschlossen ist (Einsatzunterstützung). Dies betrifft Einsätze jeglichen Umfangs.		
Disponentinnen/Disponenten handeln in dieser Situation kompetent, wenn sie...		
Leistungskriterien	**I:**	... das Ausmass der Lage vor Ort aufgrund der Angaben der anrufenden Person einschätzen. ... sich über die allgemeine Verfügbarkeit von Ressourcen im Einsatzgebiet erkunden. ... die Lagemeldung der Rettungskräfte und weitere Rückmeldungen entgegennehmen.
	P:	... anhand der eingegangenen Informationen entscheiden, welche Sofortmassnahmen getroffen werden müssen. ... entscheiden, welche Umstände für den Einsatz berücksichtigt werden müssen und die Einsatzkräfte entsprechend informieren (z.B. Absperrungen, verfügbare Partnerorganisationen). ...eine alternative Planung bereithalten um auf Veränderungen adäquat reagieren zu können.
	R:	**Einsatzleitung** ... Einsatzkräfte alarmieren und über die Situation vor Ort informieren. ... weitere Massnahmen einleiten und den Informationsfluss mit den Einsatzkräften vor Ort sicherstellen. **Einsatzunterstützung** ... Aufträge oder Nachalarmierungen der Einsatzkräfte entgegennehmen und umsetzen (Amt für Umwelt informieren, Löschschaum organisieren, etc.) ... laufend die Informationen und eingeleiteten Massnahmen dokumentieren. ... gegebenenfalls taktische Verschiebungen anordnen. ... bei unvorhergesehenen Vorkommnissen gemäss den geltenden betrieblichen Richtlinien reagieren.
	E:	... überprüfen, ob die eingeleiteten Massnahmen und Informationen korrekt umgesetzt wurden und die entsprechende Wirkung erzielt haben. ... die Dokumentation auf Vollständigkeit und Verständlichkeit prüfen. ... den Einsatz reflektieren, notwendige Schlussfolgerungen ziehen und bei Besonderheiten oder Abweichungen die verantwortlichen Stellen informieren.

3.3	Mit Herausforderungen im Zusammenhang mit der Disposition fachgerecht umgehen	
Situation: Disponentinnen/Disponenten gehen mit Änderungen der Verfügbarkeit von Ressourcen oder der taktischen Situation adäquat um. Sie sind sich jederzeit über die Konsequenzen der vorgenommenen Disposition für die weitere Einsatzbereitschaft bewusst und entwickeln, wenn nötig, alternative Massnahmen. Sie treffen taktische Entscheide und sind sich deren Konsequenzen für alle betroffenen Bereiche der Disposition bewusst.		
Disponentinnen/Disponenten handeln in dieser Situation kompetent, wenn sie...		
Leistungskriterien	**I:**	... sich laufend über die Verfügbarkeit von Ressourcen und über die taktische Situation informieren. ... Änderungen in Bezug auf Verfügbarkeit der Ressourcen frühzeitig erkennen. ... die Notwendigkeit neuer taktischer Entscheide erkennen.
	P:	... taktische Entscheide aufgrund der veränderten Ausgangslage treffen. ... über das weitere Vorgehen im Falle einer Veränderung der Ressourcenverfügbarkeit oder der taktischen Situation entscheiden. ... festlegen, welche Personen betroffen sind und informiert werden müssen.
	R:	... das alternative Vorgehen fachgerecht umsetzen und dabei alle involvierten Personen informieren.
	E:	... die Wirkung der taktischen Entscheidungen und Massnahmen prüfen und entsprechend anpassen. ... alternative Vorgehensweisen und Strategien sammeln und für weitere Dispositionen Schlussfolgerungen ableiten.

Handlungskompetenzbereich 4: Adressaten- und situationsgerecht kommunizieren und zusammenarbeiten

4.1 Mit anrufenden Personen adressatengerecht kommunizieren		
Situation: Disponentinnen/Disponenten finden den kommunikativen Zugang zur anrufenden Person auch dann, wenn diese sich nur beschränkt ausdrücken kann oder nur Fremdsprachen beherrscht. Durch gezieltes Anwenden verschiedener Kommunikationsmittel, wie zum Beispiel Listen mit Keywords in den Landessprachen und Englisch oder Abfrageschemata gelingt es ihnen auch in schwierigen Kommunikationssituationen, die nötigen Informationen für die Entscheidungsfindung zu erhalten.		
Disponentinnen/Disponenten handeln in dieser Situation kompetent, wenn sie...		
Leistungskriterien	**I:**	... Informationen der anrufenden Person entgegennehmen. ... wahrnehmen, dass die anrufende Person unter Umständen nicht in der Lage ist eine sachliche Kommunikation zu führen. ... erkennen, dass durch eine Sprachbarriere oder durch eine Fremdsprache die Kommunikation mit der anrufenden Person erschwert ist.
	P:	... geeignete Kommunikationsformen für eine zielführende Kommunikation ableiten. ... geeignete im Betrieb vorhandene Kommunikationsmittel (z.B. Keywords in mehreren Sprachen, reduzierte, vereinfachte, auf Örtlichkeit beschränkte Abfrage mit Merkblatt) für die Überwindung der Sprachbarrieren in Betracht ziehen.
	R:	... die Kommunikation so gestalten, dass sie den akuten Bedürfnissen der anrufenden Person auch in schwierigen Kommunikationssituationen gerecht wird. ... Kommunikationsmittel gezielt einsetzen. ... geeignete Kommunikationsformen anwenden. ... dabei psychosoziale, kulturelle und religiöse Aspekte und Anliegen berücksichtigen. ... die anrufende Person jederzeit ernst nehmen und sachlich bleiben.
	E:	... sicherstellen, dass zumindest Ort und Art des Ereignisses erfasst sind. ... die eigene Kommunikation aufgrund der Reaktion der anrufenden Person anpassen. ... die Qualität der Kommunikation reflektieren.

4.2	Innerhalb des eigenen Teams der Notrufzentrale situationsgerecht kommunizieren und zusammenarbeiten	
Situation: Die Kommunikation im Team ist einer der grundlegenden Schlüssel für einen erfolgreichen Einsatz. Disponentinnen/Disponenten stellen sowohl mit Teamkolleginnen/Teamkollegen und Teamleiterinnen/Teamleitern der Leitstelle als auch mit den involvierten Einsatzkräften einen korrekten Informationsfluss sicher. Damit sollen Missverständnisse oder Konflikte im Team verhindert werden.		
Disponentinnen/Disponenten handeln in dieser Situation kompetent, wenn sie...		
Leistungskriterien	**I:**	.... sich über relevante Faktoren einer effektiven und effizienten Kommunikation mit Kollegen oder Einsatzkräften informieren. ... den Bedarf einer Kooperation oder einer Absprache innerhalb des Teams erkennen. ...sich über Einflüsse von Human Factors auf die Teamarbeit informieren.
	P:	... entscheiden, welche Informationen an welche Stelle weitergeleitet werden. ... sich überlegen, wie die Zusammenarbeit optimal gestaltet werden kann.
	R:	... mit den Teamkolleginnen/Teamkollegen und den Einsatzkräften effizient zusammenarbeiten. ... dabei die Bedeutung der Kommunikation berücksichtigen und geeignete Kommunikationstechniken anwenden. ... Probleme, die im Team auftreten können, antizipieren und geeignete Strategien umsetzen, um diese zu verhindern oder diesen entgegenzuwirken. ...die Teamarbeit nach Crew-Ressource-Management Aspekten umsetzen. ...die Teaminteraktion bewusst gestalten und leben.
	E:	... die Kommunikation und Zusammenarbeit im Team reflektieren und gegebenenfalls anpassen. ... überprüfen, ob Probleme im Team gelöst werden können oder ob dies auf einer höheren Hierarchieebene besprochen werden muss.

4.3	**Mit den Einsatzkräften und Partnerorganisationen situationsgerecht kommunizieren und zusammenarbeiten**	
Situation: Disponentinnen/Disponenten stellen eine effiziente und zielgerichtete Zusammenarbeit mit Partnerorganisationen sicher. Dabei berücksichtigen und respektieren sie deren Rollen, Rechte und Pflichten.		
Disponentinnen/Disponenten handeln in dieser Situation kompetent, wenn sie...		
Leistungskriterien	**I:**	... komplexe Situationen erkennen, welche eine besondere Zusammenarbeit mit den beteiligten Anspruchsgruppen (oder Partnerorganisationen) erfordern. ... sich über die Mittel, Möglichkeiten und Bedürfnisse der Partnerorganisationen informieren. ... Informationen, die für die Zusammenarbeit notwendig sind, sammeln.
	P:	... eine Problemerfassung durchführen und entscheiden, welche weiterführenden Massnahmen (z.B Kooperation mit Partnerorganisationen) notwendig sind. ... die Aufgabenverteilung planen.
	R:	... den beteiligten Personen die nötigen Informationen zur Verfügung stellen und dabei sowohl mündlich als auch schriftlich eine klare und präzise Fachsprache verwenden. ... kritisch und effizient mit ihnen zusammenarbeiten und sich absprechen. ... bei vorhandenen Kommunikationsproblemen angemessene Massnahmen ergreifen.
	E:	... die Qualität der Kooperation und Kommunikation mit den Einsatzkräften und den Partnerorganisationen reflektieren und gegebenenfalls anpassen.

Handlungskompetenzbereich 5: Sich an der Qualitätssicherung beteiligen

5.1 Bei der Qualitätssicherung im eigenen Arbeitsfeld mitarbeiten		
Situation: Disponentinnen/Disponenten analysieren und reflektieren insbesondere anspruchsvolle oder herausfordernde Einsätze und besprechen diese in geeigneter Form. Sie nutzen die Erkenntnisse aus der Reflexion sowie aus der Teamsitzung, um sich selbst weiterzuentwickeln und die Arbeit laufend zu verbessern. Disponentinnen/Disponenten nutzen Möglichkeiten, z.B. Leerzeiten ohne Anrufe, um herausfordernde Einsätze zu üben und im Ernstfall darauf vorbereitet zu sein.		
Disponentinnen/Disponenten handeln in dieser Situation kompetent, wenn sie...		
Leistungskriterien	**I:**	... sich die eigenen Einsätze vergegenwärtigen und dabei insbesondere anspruchsvolle sowie herausfordernde Einsätze eruieren. ... die ausgewählten Einsätze an die Vorgesetzte/den Vorgesetzten weiterleiten und anregen, sie im Team zu besprechen. ... Einsätze sammeln, welche selten vorkommen, um diese zu üben und regelmässigen zu vergegenwärtigen.
	P:	... Die eruierten Einsätze reflektieren (Einsatztaktik, Kommunikation sowie Dokumentation) und entscheiden, was bezüglich des Qualitätsmanagements von Relevanz ist und diskutiert werden soll. ...Qualitätskriterien festlegen, um eine kontinuierliche Verbesserung zu erzielen. ... Erkenntnisse aus Ereignisanalysen in geeigneter Form festhalten, um sie den Teamkolleginnen/Teamkollegen zugänglich zu machen. ... die Fallbesprechungen im Team planen und die Präsentation mit geeigneten Mitteln vorbereiten. ... festlegen, wie ihre persönlichen Erkenntnisse in die Praxis einfliessen sollen.
	R:	... die Reflexion ihrer Dispositionen im Team vorstellen sowie mit ihren Teamkolleginnen/Teamkollegen Erkenntnisse diskutieren und Verbesserungsvorschläge sammeln. ... anhand der Ergebnisse Optimierungsmassnahmen für derartige Fälle ableiten. ... geeignete Trainingsmöglichkeiten wie z.B. Fallsimulationen einsetzten, um ermittelte Strategien zu üben und zu prüfen sowie Auffälligkeiten oder Optimierungsmöglichkeiten zu ermitteln.
	E:	... die Wirkung der getroffenen Optimierungsmassnahmen prüfen. ... aus Fallsimulationen geeignete Massnahmen im Hinblick auf die persönliche Weiterentwicklung ableiten. ... die Arbeit kontinuierlich hinsichtlich Optimierungspotential zu überprüfen.

5.2 Sich laufend durch entsprechende Angebote und Selbststudium weiterbilden		
Situation: Disponentinnen/Disponenten reflektieren ihre Arbeit selbstkritisch. Sie erkennen eigene Schwächen sowie den konkreten Lern- oder Fortbildungsbedarf. Sie bilden sich in Kursen und durch Fachliteratur weiter.		
Disponentinnen/Disponenten handeln in dieser Situation kompetent, wenn sie...		
Leistungskriterien	**I:**	... sich aktiv über Neuerungen im eigenen Arbeitsfeld informieren. ... Rückmeldungen aus Mitarbeitendengesprächen oder Coaching aufnehmen. ... sich über Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten erkundigen. ... den eigenen Weiterbildungsbedarf definieren.
	P:	... aus Rückmeldungen oder selbstkritischer Reflexion der eigenen Arbeit den eigenen beruflichen und persönlichen Fort- und Weiterbildungsbedarf ableiten. ... die eigenen Fort- und Weiterbildungen unter Berücksichtigung persönlicher und materieller Ressourcen planen.
	R:	... sich regelmässig fort- und weiterbilden. ... den Transfer in den Arbeitsalltag sicherstellen.
	E:	... den Nutzen der besuchten Fort- und Weiterbildung überprüfen. ... gegebenenfalls zusätzliche Weiterbildungsmassnahmen in Betracht ziehen.

5.3 Sich an der Berufsentwicklung beteiligen		
Situation: Der Beruf des Disponenten/der Disponentin unterliegt einem raschen Professionalisierungs- und Entwicklungsprozess. Disponentinnen/Disponenten können sich in diesem Entwicklungsprozess orientieren und aktiv daran teilnehmen.		
Disponentinnen/Disponenten handeln in dieser Situation kompetent, wenn sie...		
Leistungskriterien	**I:**	... relevante berufspolitischen Entwicklungen in der Schweiz und im Ausland wahrnehmen und sich darüber informieren. ... daraus Gestaltungsmöglichkeit am Beruf eruieren.
	P:	... sich für die Interessen des Berufsumfeldes einsetzen. ... ihre Teilnahme an der Berufsentwicklung planen.
	R:	... sich aufgrund der eigenen Professionalität und Berufsethik für die Entwicklung des Berufs einsetzen.
	E:	... ihr Engagement in der Berufsentwicklung reflektieren und dieses gegebenenfalls verstärken und/oder verbessern.

Handlungskompetenzbereich 6: Selbstmanagement betreiben

6.1	**In der eigenen Arbeit Stresssituationen wahrnehmen und Bewältigungsmethoden anwenden**	
Situation: Disponentinnen/Disponenten erleben Phasen ausserordentlicher Arbeitsbelastung mit hohem Zeitdruck, welche sich belastend auf die Teamarbeit, die effiziente Einsatzdisposition oder auf die eigene Gesundheit auswirken. Sie gehen mittels angemessener Massnahmen mit den Belastungen um.		
Disponentinnen/Disponenten handeln in dieser Situation kompetent, wenn sie...		
Leistungskriterien	**I:**	... mögliche Entwicklungsszenarien und Handlungsoptionen im Zusammenhang mit belastenden Situationen durchdenken. ... bei sich und anderen typische Stressreaktionen oder stressbedingte Fehlleistungen erkennen. ... die persönlichen Belastungsfaktoren und Ressourcen wahrnehmen.
	P:	... entlastende oder unterstützende Massnahmen planen, um die belastende Situation zu bewältigen. ... sich mit ihrer Vorgesetzten/ihrem Vorgesetzten oder mit einer Vertrauensperson über Bewältigungsmassnahmen absprechen. ... den Zeitpunkt festlegen, wann die entlastenden und unterstützenden Massnahmen zum Einsatz kommen.
	R:	... die geplanten Bewältigungsmassnahmen umsetzen. ... ihre Vorgesetzen über ihre eigene Situation und deren Auswirkungen auf sie selbst und/oder ihre Kolleginnen/Kollegen informieren. ... bewusst mit den persönlichen Belastungen und Ressourcen umgehen, um einen Ausgleich zu schaffen.
	E:	... die Wirkung der getroffenen Massnahmen laufend überprüfen. ... die zukünftige Entwicklung möglicher Stresssituationen beobachten und gegebenenfalls Korrekturmassnahmen initiieren.

6.2 Mit emotional belastenden Situationen im Arbeitsalltag umgehen		
Situation: Die Arbeit der Disponentin/des Disponenten ist durch die Unvorhersehbarkeit und die Dringlichkeit der eingehenden Anrufe gekennzeichnet. Disponenten werden mit Anrufen konfrontiert, welche besonders emotional belastend sind und die Disponentin/den Disponenten unmittelbar berühren (z.B Suiziddrohung).		
Disponentinnen/Disponenten handeln in dieser Situation kompetent, wenn sie...		
Leistungskriterien	**I:**	... sich über emotional belastende Auswirkungen von Notrufen informieren. ... erkennen, dass sie nach einem emotional belastenden Telefongespräch Bewältigungsstrategien benötigen.
	P:	... Bewältigungsstrategien zur eigenen Unterstützung in emotionalen Situationen entwickeln und planen. ... bei Bedarf Unterstützung hinzuziehen.
	R:	... in einer emotional belastenden Gesprächssituation auf die zuvor geplanten Strategien zurückgreifen, um in der Situation handlungsfähig zu bleiben. ... das Gespräch mit der anrufenden Person stets auf der Sachebene führen.
	E:	... den Einsatz und die durchgeführten Massnahmen reflektieren und mögliche weitere Massnahmen initiieren. ... bei Bedarf Feedback vom Arbeitsumfeld einholen.

6.3 Ethische Prinzipien und rechtliche Vorschriften im Arbeitskontext einhalten		
Situation: Disponentinnen/Disponenten haben in ihrem Arbeitsalltag häufig mit herausfordernden Situationen zu tun. Sie handeln dabei situationsbezogen nach den ethischen und rechtlichen Prinzipien und respektieren die Würde der anrufenden Person.		
Disponentinnen/Disponenten handeln in dieser Situation kompetent, wenn sie...		
Leistungskriterien	**I:**	... sich über die ethischen Prinzipien und rechtlichen Vorschriften (z.B. Datenschutz) informieren. ... sich in der Situation die Möglichkeiten und Grenzen ethischer und rechtskonformer Handlungen vergegenwärtigen. ... entsprechende ethische Dilemmata erkennen.
	P:	... daraus geeignete Handlungsweisen ableiten. ... dabei die Tragweite ihrer Handlungen berücksichtigen.
	R:	... nach ethischen und rechtlichen Prinzipien handeln. ... eine wertschätzende und akzeptierende Haltung einnehmen, die von Achtung und Respekt getragen wird.
	E:	... ihre Handlungen nach ethischen und rechtlichen Prinzipien bewerten. ... rechtliche und berufliche Normen sowie ethische Grundsätze reflektieren.