Disponent Notrufzentrale
Disponentin Notrufzentrale

Berufsprüfung (BP)

Berufsfeld 18
Verkehr, Logistik, Sicherheit

Tätigkeiten

Disponenten und Disponentinnen Notrufzentrale nehmen Anrufe von hilfesuchenden Personen entgegen. Sie leiten Massnahmen ein und veranlassen Einsätze von Sicherheits- und Rettungskräften wie Sanität, Feuerwehr oder Polizei. Während einem Notfallereignis unterstützen sie die Einsatzkräfte und helfen mit, die Arbeit aller Beteiligten zu koordinieren.

Sie üben folgende Tätigkeiten aus:

Notrufe entgegennehmen
- Anrufe auf Notrufnummern entgegennehmen
- den hilfesuchenden Personen die richtigen Fragen stellen und die Gesprächsführung laufend anpassen, um sich einen Überblick über die Notsituation zu verschaffen
- Situation beurteilen, entscheiden, welche Massnahmen ergriffen werden müssen, zuständige Einsatzkräfte alarmieren, zum Beispiel Rettungsdienste, Feuerwehr, Polizei oder Luftrettung
- den hilfesuchenden Personen Anweisungen geben, was sie tun sollen, bis die Einsatzkräfte vor Ort sind
- technische Hilfsmittel kennen und verwenden, zum Beispiel Einsatzleitsysteme, Abfragesoftware, Gesprächsaufzeichnung, Anruferkennung, GPS und Funkgeräte
- reibungslosen Informationsfluss mit Beteiligten sicherstellen
- Notfallkonzepte beurteilen und Massnahmen vorbereiten bei planbaren Einsätzen wie zum Beispiel Grossanlässen

Einsätze unterstützen
- Ansprechperson für alle Beteiligten bleiben, sowohl für hilfesuchende Personen als auch für Einsatzkräfte
- bei Bedarf nach zusätzlichen Ressourcen, diese disponieren
- alle Beteiligten unterstützen und wo nötig die Zusammenarbeit von verschiedenen Einsatzkräften koordinieren

Qualitäts- und Selbstmanagement
- Technische Störungen erkennen, Fehler beheben oder verantwortliche Personen mit der Behebung beauftragen
- alternative Einsatzwerkzeuge kennen und bei Störungen während Notfallsituationen benutzen
- Qualitätssicherung betreiben, Einsätze reflektieren, im Team diskutieren, Erkenntnisse daraus ableiten und weitervermitteln
- Übungen mit Kollegen und Kolleginnen durchführen, zum Beispiel anhand von fiktiven Notfallszenarien
- eigene Grenzen kennen und nach schwierigen Einsätzen geeignete Bewältigungsstrategien anwenden

Ausbildung

Grundlage
Eidg. genehmigte Prüfungsordnung vom 14.4.2021

Prüfungsvorbereitung
Die für die Prüfung erforderlichen Qualifikationen werden in der Regel in einem Lehrgang erworben. Prüfungsordnung und zusätzliche Informationen sind beim Forum Berufsbildung Rettungswesen erhältlich.

Bildungsangebote
Höhere Fachschule für Rettungsberufe, Zürich

Dauer
1 Jahr, berufsbegleitend

Handlungskompetenzen
- Einsatzbereitschaft in der Notrufzentrale aufrechterhalten und Rahmenbedingungen einhalten
- Situationsbeurteilung und Disposition durchführen
- Während des Einsatzes die involvierten Personen unterstützen
- Adressaten- und situationsgerecht kommunizieren und zusammenarbeiten
- Sich an der Qualitätssicherung beteiligen
- Selbstmanagement betreiben

Abschluss
"Disponent/in Notrufzentrale mit eidg. Fachausweis"

Voraussetzungen

- Abschluss als dipl. Rettungssanitäter/in HF, Transportsanitäter/in (BP) oder Berufsfeuerwehrmann/-frau (BP) und mind. 2 Jahre einschlägige Berufserfahrung in Notrufzentrale (100%)

  oder

- anderer Abschluss auf Tertiär-Stufe und mind. 3 Jahre einschlägige Berufserfahrung in Notrufzentrale (100%)

  oder

- Abschluss einer beruflichen Grundbildung (EFZ) und mind. 3 Jahre einschlägige Berufserfahrung in Notrufzentrale (100%)

  und

- Kompetenznachweise eines von der Trägerschaft akkreditierten strukturierten Lehrgangs zum/zur Disponent/in Notrufzentrale

  oder

- Portfolionachweis, dass alle in der Prüfungsordnung festgehaltenen Kompetenzen erworben wurden

Anforderungen
- ausgeprägtes Verantwortungsbewusstsein
- psychische Belastbarkeit (Schichtarbeit)
- Stressresistenz
- vernetztes Denken und Handeln
- Fachkenntnisse Rettungswesen/Feuerwehr
- Sprachkenntnisse (je nach Ort der Zentrale) und kommunikative Kompetenz

Weiterbildung

Kurse
Kurse von höheren Fachschulen, vom Schweizerischen Feuerwehrverband und anderen Organisationen im Rettungswesen

Höhere Fachprüfung
Dipl. Führungsperson in Rettungsorganisationen

Fachhochschule
Z.B. Bachelor of Science (FH) in Betriebsökonomie oder in der Pflege. Je nach Fachhochschule gelten unterschiedliche Zulassungsbedingungen.

Berufsverhältnisse

Disponenten und Disponentinnen Notrufzentrale tragen eine grosse Verantwortung und ihre Entscheidungen können weitreichende Konsequenzen haben. Sie sind in der Regel für einen klar definierten geografischen Raum zuständig. Da die Notrufzentralen an 365 Tagen im Jahr und 24 Stunden im Tag besetzt sind, arbeiten sie meistens im Schichtbetrieb. Teilzeitarbeit ist möglich.

Weitere Informationen

Forum Berufsbildung Rettungswesen
Telefon: +41 43 388 34 00
www.forum-bb-rw.ch

Organisation der Arbeitswelt Feuerwehr
www.swissfire.ch

Höhere Fachschule für Rettungsberufe
www.stadt-zuerich.ch/srz-hfrb

Allgemeine Informationen:
www.berufsberatung.ch

Verwandte Berufe

	Berufsfeld / SD
Berufsfeuerwehrmann/-frau BP	18 / 0.622.21.0
Polizist/in BP	18 / 0.622.16.0
Rettungssanitäter/in HF	21 / 0.722.42.0

© 2022 berufsberatung.ch, SDBB, Bern
SDBB Vertrieb, vertrieb@sdbb.ch, www.shop.sdbb.ch