Abfrageschema Notruf 112

1. Notruf Feuerwehr und Rettungsdienst – Wo genau ist der Notfallort?

Diese Gesprächseröffnung durch den Disponenten hat den Zweck, von vorn herein die Gesprächsführung zu behalten und zunächst die Information zu erhalten, die für eine Alarmierung von Einsatzkräften ganz gleich welcher Art zwingend erforderlich ist: **die genaue Angabe des Einsatzortes!**

Mithilfe dieser Angabe können die Koordinaten des Einsatzortes direkt auf das Navigationssystem der Einsatzfahrzeuge geschickt werden. Adressen werden bei der Eingabe in den Einsatzleitrechner direkt auf Plausibilität geprüft. Straßennamen sollten daher genauso wiedergegeben werden, wie sie auch offiziell benannt sind. (Beispiel: Wer statt „In den Hofstätten" nur „Hofstätten angibt, riskiert eine Verzögerung, weil der Disponent dies im Zweifel erst hinterfragen und berichtigen muss.) Kein Disponent kennt alle Straßen aus dem Zuständigkeitsgebiet auswendig!
Bei allem Verständnis für die Panik, die beim Anrufer oft herrscht: Der Disponent kann nicht so schnell schreiben, wie der Anrufer reden kann. Sagen sie die Adressbausteine einzeln an und hören Sie zu, ob der Disponent Rückfragen dazu hat. Wer ohne Punkt und Komma redet ohne Luft zu holen, verspielt Zeit, weil er das Meiste noch einmal wiederholen muss oder vielleicht sogar Details im Redefluss untergehen.
Wenn sich der Einsatzort außerhalb einer Ortschaft befindet, wird versucht, diesen mit Hilfe der Angaben so genau wie möglich zu bestimmen. Auf öffentlichen Straßen sind die nächsten angrenzenden Ortschaften wichtig.

Sollte die Verbindung ab diesem Punkt aus irgendwelchen Gründen abbrechen, können wir trotzdem umgehend Hilfe schicken, auch wenn noch keine näheren Informationen zum Geschehen bekannt sind. Aus diesem Grund fragen wir als ERSTES nach dem Einsatzort!

2. Wer ruft an?

Gemeint ist hiermit der **Name des Anrufers**. Im Fall von Rückfragen (z.B. Einsatzkräfte können den Einsatzort nicht finden) kann diese Information sehr wichtig sein und wird daher grundsätzlich abgefragt. Die Rückrufnummer wird normalerweise automatisch vermerkt, in Einzelfällen kann aber auch danach gefragt werden.

3. Was ist passiert?

Geben Sie kurz und knapp den **Grund** an, **warum Sie die 112 gewählt haben**. Lange Vorgeschichten sind zunächst irrelevant. Ggf. fragt der Disponent im weiteren Verlauf danach. Zunächst geht es darum, zügig herauszufinden, welche

Hilfe vor Ort benötigt wird. Der Disponent wird wenn nötig unterbrechen, um die wichtigsten Umstände zuerst zu erfahren.

Sollte es sich um einen medizinischen Notfall handeln, fragt der Disponent nach dem Namen und dem Alter des Patienten.

Der Name ist wichtig, da es immer wieder vorkommt, dass mehrere Anrufe zu dem gleichen Patienten eingehen (z.B. bei Notfällen in einer öffentlichen Einrichtung oder weil bereits informierte Angehörige von unterwegs anrufen). Ein unbekannter Patientenname kann im Zweifel dazu führen, dass mehrere Fahrzeuge alarmiert werden, weil man nicht sicher ausschließen kann, dass es sich um verschiedene Patienten handelt - auch dies kommt gelegentlich vor!

4. Anleitung zu lebensrettenden Sofortmaßnahmen

Sollte es sich z.B. um eine bewusstlose Person handeln, wird bereits während des Notrufs der Alarm für den nächstgelegenen Notarzt und Rettungswagen ausgelöst. Dies geschieht i.d.R. geräuschlos im Hintergrund. Der Disponent wird den Anrufer zu der Durchführung von lebensrettenden Sofortmaßnahmen auffordern und ihn dabei am Telefon anleiten.
Der Disponent versucht hierzu mit Hilfe des Anrufers herauszufinden, ob eine bewusstlose Person einen Kreislaufstillstand hat. Wenn dies der Fall ist, wird der Disponent den Anrufer unverzüglich zur Durchführung der Herzdruckmassage anleiten und bis zum Eintreffen des Rettungsdienstes am Telefon bleiben, um jederzeit auf Lageveränderungen angemessen reagieren zu können.

Die Alarmierung der Einsatzkräfte geschieht in solchen Fällen bereits während des Notrufs. Dies teilt der Disponent dem Anrufer auch mit, aber es wird leider oft nicht wahrgenommen. Manche Anrufer wiederholen immer wieder, dass man doch endlich jemanden schicken soll, anstatt „zu diskutieren und Fragen zu stellen". Im schlimmsten Fall kommt plötzlich jemand aus dem Hintergrund und schreit herum oder reißt dem Anrufer das Telefon aus der Hand, um darauf hinzuweisen, dass nun „endlich mal jemand geschickt werden muss". Dies führt jedoch nur zu einer Verzögerung der lebensrettenden Sofortmaßnahmen für den Betroffenen und schadet ihm daher eher als es nützt.

Fazit:

Sie müssen sich dies nicht alles merken. Sie müssen lediglich darauf vertrauen, dass wir ganz genau wissen, was wir tun und dass das alles seinen Sinn hat – auch wenn Sie ihn zunächst nicht verstehen.

Abfrageschema Notruf 112

Im Notrufdialog hat man keine Zeit für lange Erklärungen. Sie müssen lediglich Folgendes beachten:

- **genau zuhören, was der Disponent fragt**
- **kurz und knapp auf genau diese Frage antworten und danach auf die nächste Frage warten**
- **Anweisungen des Disponenten Folge leisten**
- **abwarten, bis der Disponent das Gespräch beendet**

Auf diese Weise kommen wir am Schnellsten zueinander und den Betroffenen ist am besten geholfen.

Wenn jemand einmal den Notruf wählen muss und erinnert sich bei der Frage „Wo genau ist der Notfallort?“ grob an diese Zeilen, dann haben wir vermutlich schon viel gewonnen!