

Europäischen Tag des Notrufs und KI

Hannover/Gifhorn/Wittmund/Berlin. Der Europäische Tag des Notrufs ist seit 2009 der 11. Februar. Das Datum ist nicht zufällig gewählt: 11.2. lässt auf die Notrufnummer 112 schließen. Unter dieser Nummer sind die jeweiligen Notfalldienste in allen Mitgliedstaaten der Europäischen Union (EU) sowie in Liechtenstein, Norwegen und der Schweiz aus allen Fest- und Mobilfunknetzen sowie von öffentlichen Telefonen kostenfrei erreichbar. Eingeführt wurde die 112 im Jahr 1991 auf Vorschlag der Europäischen Union.

Der Notruf 112 ist eine einfache und in vielen Fällen lebensrettende Möglichkeit, schnell professionelle Hilfe zu bekommen, weshalb eine frühzeitige Alarmierung des Notrufs 112 Leben retten und schwerwiegende Schäden verhindern kann. Inzwischen haben neue Techniken in den Leitstellen Einzug gehalten, die die Entsendung der Hilfe vereinfachen und beschleunigen können.

„Für die Opfer von Verkehrsunfällen ist der Notruf 112 ein Segen. Der langfristige Rückgang der Zahl der Getöteten im Straßenverkehr ist auch den geschulten Mitarbeitenden in den Leitstellen zu verdanken, die schnell die Lage einschätzen und Rettungsdienste an den Unfallort senden. Ein verantwortungsvoller Job, der große Wertschätzung verdient. Die Mitarbeitenden sind in der Lage auch Anweisungen zur überbrückenden Erst-Hilfe z.B. für eine Reanimation (Telefonreanimation) zu geben, bis der Rettungsdienst vor Ort eintrifft.“

„Wer die 112 wählt, kann im Notfall Leben retten. Doch die Notrufnummer 112 sollte wirklich nur bei lebensbedrohlichen Symptomen angerufen werden“, erklärt Volker Grabe, Abteilungsleiter für den Bereich Rettungsdienst, Erste Hilfe und Katastrophenschutz im DRK-Landesverband Niedersachsen. „Gemeint sind zum Beispiel schwere Unfälle, Vergiftungen, Verdacht auf Herzinfarkt oder Schlag-



anfall, Kreislaufkollaps, Atemnot oder starker Blutverlust. Die Rettungsmittel, die von den Rettungsleitstellen zum Notfallort entsendet werden sind endlich und sollten daher für Notfälle reserviert bleiben.“

Die wichtige und lebensrettende Notrufnummer 112 verbindet den Anrufenden direkt mit einer zentralen Rettungsleitstelle. Speziell

geschultes Fachpersonal fragt alle nötigen Informationen ab und sendet parallel das passende Rettungsmittel zum Notfallort. Darüber hinaus leitet sie den Anrufer bzw. Ersthelfer während der Notfallsituation bei Erste-Hilfe-Maßnahmen – z.B. Wiederbelebungsmaßnahmen – telefonisch an.

Bei nicht lebensbedrohlichen Beschwerden hilft in der Regel der Hausarzt oder, außerhalb der Sprechzeiten, der ärztliche Bereitschaftsdienst, der unter der Rufnummer 116117 erreichbar ist. Fälle für den ärztlichen Bereitschaftsdienst sind zum Beispiel Symptome wie Fieber, Durchfall, Ohrenschmerzen,



Foto: Rettungsdienst ~_Isabell Massel

eine akute Blasenentzündung oder akute Rückenschmerzen ohne Taubheitsgefühl oder motorische Ausfälle.

Inzwischen haben neue Techniken in den Leitstellen Einzug gehalten, die die Entsendung der Hilfe vereinfachen und beschleunigen können. Über eine Notruf-App können Menschen mit Hör- und Sprachbehinderung Notrufe absetzen, ohne zu sprechen. Wenn nicht bekannt ist, wo genau der Notfallort ist z.B. auf Reisen oder im Urlaub, kann mit einem Ortungssystem die Leitstelle die Standortdaten bis auf wenige Meter genau ermitteln. Ein neues Forschungsprojekt ermöglicht Notrufe in Deutschland unter Einsatz von KI-Methoden in unterschiedlichen Sprachen zu erfassen und die Sprachbarriere zu überwinden. Eine KI-unterstützte Spracherkennung macht sogar einen Dialog mit dem Anrufer möglich.

Dazu der Notfallmediziner Prof. Dr. Peter Sefrin, Mitglied im DVR-Vorstandsausschuss Verkehrsmedizin und Gründer der Arbeitsgemeinschaft der in Bayern tätigen Notärzte (AGBN):

„Wenn es gelingt, die Leitstellen auch in diesen komplexen Situationen zu unterstützen, kann die Künstliche Intelligenz einen lebenswichtigen Zeitvorsprung bieten. Das ist der nächste technische Innovationsprung seit Einführung des E-Call, das in allen neuen Autos bei Unfällen einen automatischen Notruf absetzen kann. Aber der wichtigste Lebensretter bleibt der Mensch: Auch wenn man in einer Stresssituation nicht weiß, wie man helfen kann – den Notruf 112 sollte jeder kennen und wählen können, um so für schnelle und kompetente Hilfe zu sorgen.“

Am Tag des Notrufs gibt die Polizeiinspektion Einblicke live aus der Leitstelle in Wittmund. Täglich erreichen die Kooperative Regionalleitstelle Ostfriesland in Wittmund, einer gemeinsamen Leitstelle aus Polizei, Rettungsdienst und Feuerwehr, rund 400 Anrufe pro Tag über die Notrufnummern 112 und 110.

Doch worum geht es genau bei den Notrufen und welche Folgemaßnahmen müssen durch die Mitarbeitenden in Sekundenschnelle getroffen werden? Pünktlich zum Europäischen Tag des Notrufs (112) am 11.02.24, geben die an der Einsatzleitstelle Ostfriesland beteiligten Behörden der Stadt Emden, der Landkreise Wittmund, Leer und Aurich sowie der Polizeidirektion Osnabrück einen umfassenden Einblick in die vielfältige und anspruchsvolle Arbeit.

„Wir wollen den Menschen einen Einblick in die tägliche Arbeit von Polizei, Feuerwehr und Rettungsdienst geben und damit auch für Transparenz, Akzeptanz und Vertrauen sorgen. Wir haben alle ein Ziel, nämlich den Menschen, die Hilfe benötigen, schnell und professionell zu helfen“, so Marco Ellermann, Pressesprecher der Polizeidirektion Osnabrück.

Im Rahmen einer Social-Media-Livebegleitung können die Einsätze aus ganz Ostfriesland am kommenden Sonntag, in der Zeit von 12:00 h - 20:00 h, in Echtzeit mitverfolgt werden. Möglich ist dies über die polizeilichen Accounts des sozialen Netzwerks „Threads“, das ohne eigene Registrierung frei nutzbar ist, unter „polizei.leer.emden“ und „polizei.aurich.wittmund“. Auch über die Hashtags „Leitstelle-Live“ und „Ostfriesland“ kann die Aktion begleitet werden.

Rund 80 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entscheiden bei der Annahme von Notrufen, wie ernst die Lage am anderen Ende der Telefonleitung erscheint und organisieren schnellstmöglich von Wittmund aus Hilfe. Tag für Tag rücken die Einsatzfahrzeuge von Polizei, Rettungsdienst und Feuerwehr zu rund 15.000 Einsätzen im Monat allein in Ostfriesland aus - koordiniert wird das Ganze zentral von der Leitstelle in Wittmund. Die Kooperative Regionalleitstelle Ostfriesland ist Anlaufstelle für etwa 500.000 Einwohner. Besonderheiten stellen die Grenznähe zu den

Niederlanden sowie die Ostfriesischen Inseln dar. Ein regelmäßiger Austausch mit den benachbarten Behörden und Leitstellen gehört ebenfalls zur täglichen Arbeit. Das notwendige sprachliche Knowhow können Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Niederländisch-Sprachkursen erwerben.



Foto Polizeiinspektion Wittmund

Text: DRK Niedersachsen, DVR Berlin, PD Osnabrück/Polizeiinspektion Wittmund