

Wo Notrufe den Takt vorgeben

(Bericht und Fotos eingereicht von Bernhard Graser, Kommunikation Kantonspolizei Aargau)

Wenn es brennt, wenn Menschenleben oder Tiere in Gefahr sind, zählt jede Sekunde. Einmal vergeudete Zeit lässt sich nicht mehr aufholen. Umso entscheidender ist die erste Phase der Alarmierung. Hier spielt die Notrufzentrale eine Schlüsselrolle. Erfahren Sie mehr über das Nervenzentrum der Kantonspolizei Aargau.



Trotz Hektik cool bleiben

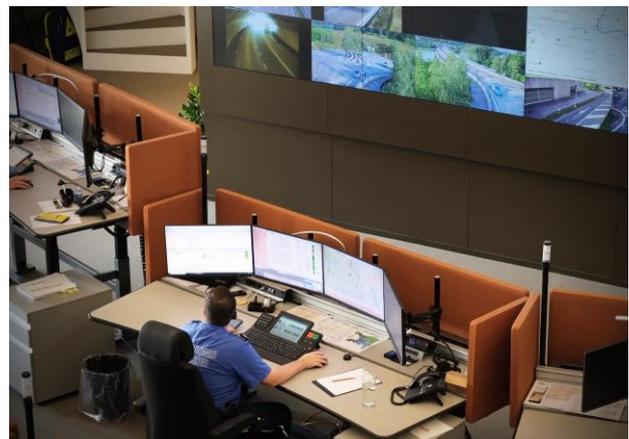
Eine ruhige Nachtschicht in der Notrufzentrale. Kaum Notrufe, vereinzelte Funkgespräche. Die Anspannung der lebhaften Abendstunden hat sich gelöst und ermöglicht etwas Smalltalk oder die längst fällige Pause. Um 01.47 Uhr plötzlich ein Feuerwehrnotruf. Ausser sich schreit eine Frau ins Telefon, dass ihr Haus brenne. Der Disponent ist voll da. Mit ruhiger Stimme und klaren Anweisungen bringt er die verzweifelte Frau dazu, ihm die wichtigsten Fakten zu nennen. Laufend tippt er diese ins Alarmierungssystem. Als der Alarm 120 Feuerwehrleute aus dem Schlaf reisst, ist eine Minute vergangen. Sie werden ein Wohnhaus in Vollbrand vorfinden, für das es keine Rettung mehr geben sollte.

Dieses Beispiel aus der Praxis ist einer von rund 8'300 Feuerwehrnotrufen, die im vergangenen Jahr bei der kantonalen Notrufzentrale in Aarau eingingen. Längst nicht jeder Anruf hat einen derart dramatischen Hintergrund, und die Aufregung der Anrufer lässt oft nur bedingt Rückschlüsse auf die tatsächliche Schwere des Vorfalls zu. Im Zweifelsfall gilt bei Brandmeldungen sowieso die Devise, lieber frühzeitig ein Grossaufgebot zu mobilisieren, als mit Nachalarmierungen Schadensbegrenzung betreiben zu wollen. Einmal in Marsch gesetzt gibt es allerdings kein Zurück mehr. Dies erklärt dem staunenden Beobachter, weshalb es vorkommen kann, dass 50 Feuerwehrleute bei einem Mottfeuer eintreffen, dessen Qualm von Weitem als Hausbrand interpretiert wurde. Doch besser so als umgekehrt.

Kaum eröffnet, bereits Ausnahmezustand

Die verheerenden Unwetter dieses Sommers zeigen eindrücklich, wie die Feuerwehr weit mehr als Brandbekämpfung leistet. Weil Betroffene von Elementarschäden die 118 wählen, ist die Notrufzentrale auch hier die Drehscheibe bei der Erstalarmierung. Sind schwere Wetterereignisse mit entsprechend vielen Notrufen absehbar, wird die Schichtbesetzung – normalerweise sechs Uniformierte - vorsorglich aufgestockt.

Dass auch die Besetzung aller 17 verfügbaren Arbeitsplätze immer noch zu wenig sein kann, zeigte eindrücklich der 8. Juli 2017: Ein in dieser Heftigkeit nicht erwartetes Gewitter sorgte an jenem Samstagvormittag vor allem im Bezirk Zofingen für Hochwasser und Verwüstung. Die unter dem Aspekt grösserer Kapazität frisch eröffnete Notrufzentrale erlebte ihre buchstäbliche Feuuertaufe. Mit hundert Notrufen pro Minute waren nicht nur die tapferen Kolleginnen und Kollegen, sondern irgendwann auch die Server überfordert. Die plötzliche Stille war gespenstisch. Der Ausfall war in Kürze behoben, und das Getöse ging weiter. In vier äusserst hektischen Stunden verzeichnete die Zentrale rund 9'300 Notrufe. Selbstredend, dass sich diese irgendwann stauten und sich Hilfesuchende gedulden mussten. Meist ging es um vollgelaufene Keller, nicht aber um Leben und Tod – immerhin. Bei aller Tragik lieferte das verhängnisvolle Ereignis wertvolle Erkenntnisse, die punktuell zu Optimierungen führten. Spätere Unwetterereignisse wie der Wintersturm *Burglind* haben bestätigt: Die Notrufzentrale hält Ausnahmesituationen stand. Hingegen wird es auch in Zukunft illusorisch bleiben, eine akute Last an Notrufen, wie an jenem verhängnisvollen Julitag, stemmen zu können.



Anspruchsvolles Jobprofil

Im Normalfall sind wir in der Lage, jeden Notruf in durchschnittlich vier Sekunden zu beantworten. Dies umfasst zusätzlich zum Feuerwehrnotruf auch den Polizeinotruf 117 sowie die 112 als europäische Notrufnummer. Diese beiden Nummern werden im Aargau 400-mal am Tag gewählt und widerspiegeln nichts weniger als das Leben mit all seinen Facetten. Der Eingang der Meldungen folgt keiner Logik, sondern mehrheitlich dem Zufall und manchmal dem Wetter. Und der Legende nach zuweilen auch dem Vollmond. So kann der Meldung über einen Ladendieb ein Brandalarm folgen. Und während sich jemand wortreich über den verhassten Nachbarn beklagt, verlangt ein schwerer Unfall nach maximaler Aufmerksamkeit.

Nicht von ungefähr setzt die Arbeit in der Notrufzentrale mehr voraus als eine hohe Belastbarkeit, breites Fachwissen und vertiefte Kenntnisse über die polizeilichen Abläufe. Rasche Auffassungsgabe und psychologisches Geschick heisst eben auch, zu spüren, ob die Person am anderen Ende der Leitung wirklich von der Brücke springen will. Einzelne tun es tatsächlich, bevor die Polizei vor Ort sein kann. Überhaupt ist man als Disponentin oder Disponent oftmals auch Seelsorgerin oder polizeilicher Ratgeber. Die Fülle an Notrufen erfordert eine ständige Priorisierung nach Dringlichkeit und Wichtigkeit. Während der zwölfstündigen Schicht koordiniert und überwacht ein Einsatzleiter die laufenden Einsätze.

Jede Disponentin, jeder Disponent bedient bis zu 55 verschiedene Systeme und kann auf über 200 Verkehrskameras zugreifen. Zentrales Arbeitsmittel ist das Einsatzleitsystem mit seinem Journal. Darin werden sämtliche Einsätze und Ereignisse lückenlos protokolliert. Dieses Logbuch bildet eine wichtige Grundlage für die weitere Arbeit sämtlicher Dienstbereiche. Darüber hinaus werden im Leitsystem die 35 Patrouillen von Kantons- und Regionalpolizei disponiert, welche rund um die Uhr in ihrem zugewiesenen Einsatzgebiet unterwegs sind. Deren Aufgebot erfolgt über einen einheitlichen Funkkanal, wodurch alle mithören und Unterstützung leisten können. Der digitale Datenfunk ermöglicht, dass sämtliche Informationen zu einem Auftrag auf einem Display im Patrouillenwagen erscheinen. Dieses System navigiert die Patrouille zum Zielort und zeigt deren Standort stets metergenau an.

Eine Zusammenarbeit, die Leben rettet

Neben dem Ausbau der Kapazitäten bildet die Integration des Sanitätsnotrufs 144 wohl den grössten Mehrwert der heutigen Notrufzentrale. Jeweils zwei Disponentinnen oder Disponenten beantworten täglich rund hundert Notrufe, bei denen es oft um Leben und Tod geht. Als erfahrene Rettungssanitäter vermögen sie noch am Telefon lebensrettende Instruktionen zu geben und koordinieren den Einsatz von gegen 25 Ambulanzen. Sie sitzen eine Reihe hinter ihren polizeilichen Kolleginnen und Kollegen. Ein Handzeichen reicht, und die Polizei weiss, dass auf dem Sanitätsnotruf ein schwerer Unfall gemeldet wird. Und ruft eine Polizeipatrouille über Funk nach einer Ambulanz, genügt ein Hinweis von Pult zu Pult. Wertvolle Zeit spart zusätzlich die Tatsache, dass Polizei und Sanität mit dem gleichen Einsatzleitsystem arbeiten. Unter Wahrung von Amts- und Arztgeheimnis können so die Koordinaten von Einsätzen ausgetauscht werden. Dass in der Schweiz eine einheitliche Notrufnummer fehlt, hat somit in der Praxis keine Nachteile. Bei der Notrufzentrale sind Hilfesuchende immer an der richtigen Adresse.

Für die nächsten Jahrzehnte gebaut ist die kantonale Notrufzentrale nicht nur am Puls des Geschehens, sondern auch der technologischen Entwicklung. Gerade der Siegeszug der Smartphones hat viele nützliche Innovationen gebracht. Eine Software beispielsweise ermöglicht die Live-Übertragung zwischen der Notrufzentrale und der Handy-Kamera eines Anrufers. Das Bild eines Patienten vor sich, erkennen die erfahrenen Sanitätsdisponenten sogleich, was Sache ist. Dadurch können sie die Laienhelfer vor Ort noch besser anweisen, bis die sehnlichst erwartete Ambulanz eintrifft.

Im Jahr 2020 verzeichnete die Notrufzentrale ein Total von fast 190'000 Notrufen. Hinter jedem steht ein Mensch mit einem Problem, ein Schicksal. In bewährter Partnerschaft werden Polizei, Sanität und Feuerwehr auch in Zukunft ihr Bestes dafür geben, dass professionelle Hilfe raschmöglichst zur Stelle ist.