

Notruf kann Leben retten

Ludwigshafen (RP). Am 11.04.2022 spielte ein 13-Jähriger um kurz vor 14:00 h in seinem Zimmer am PC. Als seine Mutter hereinkam, um in dem Kinderzimmer zu saugen, fühlte sich dieser so gestört, dass er den Notruf wählte und um Hilfe rief. Die Polizei vermutete eine Notlage und fuhr die Örtlichkeit schnellst möglichst an. Vor Ort konnte der Vorfall aufgeklärt werden. Eine Strafanzeige wegen des Missbrauchs eines Notrufs wurde aufgenommen und mit dem Kind wurde intensiv über Sinn und Zweck von Notrufen gesprochen.

Die missbräuchliche Nutzung von Notrufeinrichtungen ist strafbar und kann zu einer Geld- oder sogar Freiheitsstrafe führen. Leider wählen immer wieder Bürgerinnen und Bürger den Polizeinotruf 110, ohne dass ein Grund vorliegt. Durch solche Gespräche könnte der Notruf blockiert werden und eine echter Notfall muss gegebenenfalls warten. Grundsätzlich sollte der Notruf nur beim Vorliegen einer Gefahrensituation gewählt werden.

Text: Polizeipräsidium Rheinpfalz

Neuer Alarmierungsweg: Notruf-App für Menschen mit Hör- und Sprachbehinderung „nora“

Berlin (BE). Es ist eine erschreckende Vorstellung: Es brennt in meiner Wohnung und ich kann keine Hilfe holen, da mich niemand versteht. Die Notruf-App „nora“ bietet Menschen mit Hör- und Sprachbehinderung seit letztem Herbst die Möglichkeit, Hilfe auch ohne ein Telefonat zu holen.

Branddirektor Carsten Schneider, stellvertretender Leiter Feuerwehr und Rettungsdienst Bonn, war für die Feuerwehren als Mitglied der Expertengruppe Leitstellen und Notruf direkt bei der Entwicklung der neuen App dabei. Er berichtete nun in einer Online-Schulung des Deutschen Feuerwehrverbandes (DFV) von der Entwicklung und Verwendung des neuen Alarmierungsweges, der deutschlandweit eine direkte Verbindung in die Leitstellen von Feuerwehr/Rettungsdienst und Polizei bietet. 150 Personen nutzten die Gelegenheit zur kostenfreien Fortbildung.

Schneider berichtete praxisnah vom politischen Hintergrund und der technischen Realisierung der App-Entwicklung und erklärte den Zusammenhang mit den Forderungen nach gleichwertigen Kommunikationswegen aus EU-Universaldienstrichtlinie und UN-Behindertenrechtskonvention. Diese war über das bisherige Notruf-Fax nur unzureichend erfüllt.

Mit der App bietet sich jetzt jedoch auch die Möglichkeit, flexibel von unterwegs einen Verkehrsunfall, einen medizinischen Notfall oder einen Brand zu melden.

Herausforderungen in der Entwicklung waren nicht nur die technischen Anforderungen wie die Ausfallsicherheit oder die IT-Sicherheit, sondern auch die mögliche Parallelität der Ereignisse, wenn etwa bei einer flächendeckenden Unwetterkatastrophe viele Menschen parallel über die App einen Notruf absetzen wollen.

Mit wenigen Auswahloptionen dispositionsfähiges Ergebnis erzielen

„Die Notrufabfrage ist als sich verzweigender Baum in die App eingebaut. Mit maximal fünf Abfrageebenen, in denen jeweils wiederum höchstens fünf Auswahloptionen angeboten werden, wird ein dispositionsfähiges Ergebnis erzielt“, berichtete Schneider. Der Experte ist Mitglied im DFV-Fachausschuss „Leitstellen und Digitalisierung“. Während der Fortbildung führte er beispielhaft eine Abfrage mit anschließendem Chat zur Nachfrage durch die Leitstelle vor. In der App stellt der User nach dem Herunterladen ein, ob telefonische Rückfragen – etwa zum genauen Ort des brennenden Fahrzeugs – möglich sind.

Derzeit sind rund 200.000 Personen bei „nora“ registriert. Seit Einführung der App wurden gut 7.000 reale Notrufe über das System ausgelöst. Derzeit werden App-Notrufe in den Leitstellen über eine Web-Anwendung abgefragt. „Anfang nächsten Jahres soll die direkte Schnittstelle in die Leitstellensysteme kommen, so dass die Daten dort direkt abrufbar sind. Das ist möglicherweise auch für die Priorisierung von Einsätzen etwa bei größeren Flächenlagen interessant“, erläuterte der Branddirektor und betonte, dass hierbei allerdings viel Fingerspitzengefühl nötig sei.

Schneider beantwortete die Rückfragen von Teilnehmern der DFV-Onlinefortbildung. Er erklärte unter anderem, dass die App derzeit auf Deutsch und Englisch (ohne Chat) verfügbar ist und die Nutzung ohne vorhandenes Datenvolumen des Users nicht möglich ist. Der Experte verwies zudem auf die Webseite www.nora-notruf.de, auf der zahlreiche Informationen rund um die Notruf-App verfügbar sind.

Jetzt anmelden für nächste DFV-Online-Fortbildung

Die nächste kostenfreie Online-Fortbildung kann in Katastrophenlagen beitragen. Die Anmeldung ist bereits jetzt möglich unter <https://www.feuerwehrverband.de/veranstaltung/onlinefortbildung-brandschutzerziehung-fuer-katastrophenfall/>.

Polizeipräsidium Rheinpfalz/Deutscher Feuerwehrverband