

Unterschiedliche Notrufnummern machen Sinn

Eine Information der Organisation Notrufe

Es gibt immer wieder Diskussionen, warum es in der Schweiz und in den europäischen Ländern nebst der Notrufnummer 112 (Europäische Notrufnummer) weitere Notrufnummern gibt. In der Schweiz sind dies für die Polizei 117, für die Feuerwehr 118 und für den Rettungsdienst 144.



Die «Organisation Notrufe» arbeitet im gemeinsamen Auftrag der KKKPKS (Konferenz der Kantonalen Polizeikommandantinnen und -kommandanten der Schweiz), des IVR (Interverband für Rettungswesen) und der FKS (Feuerwehr Koordination Schweiz). Sie wird auf der operativen Ebene durch einen Steuerungsausschuss geführt. Der Steuerungsausschuss Notrufe nimmt zum Thema Kommunikation der Europäischen Notrufnummer 112 wie folgt Stellung:

Die Europäische Notrufnummer wird in vielen Ländern Europas als zentrale Notrufnummer für Feuerwehr und Rettungsdienste verwendet, aber nicht für die Polizei. Es gibt jedoch triftige Gründe, warum es nicht ausreicht, nur eine Notrufnummer zu publizieren und es sinnvoll ist, die Notrufnummer von Polizei (117), Feuerwehr (118) und Rettungsdienst (144) separat zu kommunizieren.

Insgesamt trägt die Publikation und Bekanntmachung der Notrufnummern 117 für die Polizei, 118 für die Feuerwehr und 144 für die Rettungsdienste dazu bei, dass die Notdienste effizienter arbeiten können (direkte Triage beim Notsuchenden). Damit wird Menschen in Notlagen schneller und gezielter geholfen.

Überlastung der Notrufnummer 112

Wenn nur eine einzige Notrufnummer bekannt ist, kann es zu einer Überlastung dieser Nummer kommen. Dies insbesondere in Notfallsituationen mit hoher Nachfrage, wie bei Naturkatastrophen oder grossen Unfällen. Das kann zu längeren Wartezeiten und einer Verzögerung der Hilfe führen. Beispiel: Der Herzinfarkt mit vitaler Gefährdung steht hinter den Meldungen über Wasser im Keller in der Warteschlange an, da die Art des Notrufes nicht ersichtlich ist (Triage bereits beim Notsuchenden ist nicht möglich).

Effiziente Priorisierung und Ressourcenverteilung

Verschiedene Notrufnummern ermöglichen eine bessere Priorisierung von Notfällen und eine gezielte Ressourcennutzung. So können beispielsweise medizinische Anrufe an die Notrufnummer 144 direkt an die medizinischen Fachpersonen zugestellt werden, was zu einer effizienteren Nutzung der verfügbaren Ressourcen bei den Notrufzentralen führt.

Bildung und Bewusstsein

Die Aufklärung der Bevölkerung über die verschiedenen verfügbaren Notrufnummern (117 / 118 / 144) verbessert das allgemeine Bewusstsein und die Reaktionsfähigkeit in Notfällen. Menschen wissen dann, welche Nummer sie in welcher Situation anrufen sollen, was zu effizienteren und schnelleren Rettungsaktionen führt.

Spezialisierte Notrufe

In den meisten Ländern gibt es spezialisierte Notrufnummern, die direkt zu bestimmten Diensten führen. Zum Beispiel gibt es in Deutschland neben der 112 für Feuerwehr und Rettungsdienst auch die 110 für die Polizei. Diese Unterscheidung hilft, Anrufe effizient zu leiten und sicherzustellen, dass Anrufer schnell die richtige Hilfe erhalten. Es entlastet zudem die Fachpersonen in den entsprechenden Notrufzentralen.

Unterschiedliche Zuständigkeiten und Spezialisierungen

Die Notfalldienste von Polizei, Feuerwehr und Rettungsdienst haben unterschiedliche Zuständigkeiten und Spezialisierungen der zuständigen Mitarbeitenden. Eine einzige Notrufnummer benötigt immer eine umfangreiche Triage (Personelle und technische Ressourcen), um Anrufe effektiv an die richtigen Dienste weiterzuleiten. Spezialisierte Notrufnummern können sicherstellen, dass der Anrufer direkt mit dem richtigen Dienst verbunden wird, ohne Umwege oder lebensbedrohlichen Verzögerungen.

Technische Herausforderungen

Eine einzige Notrufnummer erfordert ein hochkomplexes technisches System mit dementsprechenden Ressourcen, um alle Anrufe korrekt zu triagieren. Mehrere spezialisierte Notrufnummern ermöglichen eine gleichmässige Verteilung der Last.

Aus diesen Gründen ist von einer Bewerbung der Notrufnummer 112 abzusehen. Stattdessen sind die entsprechenden Notrufnummern für Polizei 117, Feuerwehr 118 und Rettungsdienst 144 zu verwenden.

Der Zweck der Europäischen Notrufnummer 112 besteht einzig darin, eine zuverlässige, zugängliche und einheitliche Notrufnummer für alle EU-Bürger und Reisenden in Europa bereitzustellen, die in Notfällen eine schnelle und effektive Hilfe gewährleistet. Die entgegennehmende Notrufzentrale in der Schweiz leitet einen Notruf 112 an die zuständige Notrufzentrale weiter, ein allfälliger Zeitverlust wird dabei in Kauf genommen.