

Sie können am Telefon Leben retten

Wir haben die Mitarbeiter der integrierten Leitstelle besucht und ihnen einen Nachmittag lang bei ihrer Arbeit über die Schulter geschaut



VON FABIANE WIELAND
fabiane.wieland@suedkurier.de

Bodenseekreis – „Hier ist der Notruf – Feuerwehr und Rettungsdienst. Wo ist der Notfallort?“ Mit dieser Frage nimmt Patrick Hofmeister in der integrierten Leitstelle Bodensee-Oberschwaben, die ihren Sitz neben einem Standort in Ravensburg im Friedrichshafener Landratsamt hat, jeden Anruf entgegen. Wo und was genau ist passiert? Noch während Patrick Hofmeister die Informationen des Anrufers ins System eingibt und er weitere Fragen stellt, um die Situation vor Ort möglichst genau zu erfassen, ist bereits Hilfe zum Notfallort unterwegs.

Patrick Hofmeisters Kollegen vom zweiten Leitstellenstandort in Ravensburg bekommen den Fall parallel auf den Bildschirm und schicken den Rettungswagen auf den Weg. „Für uns ist es wichtig, dass wir vom Anrufer genau erfahren, was vor Ort passiert ist, um bewerten zu können, welche Hilfe der Betroffene benötigt“, erklärt er und arbeitet routiniert die Fragen der standardisierte Notrufabfrage ab. Wie viele Einsätze die Disponenten an einem Tag bearbeiten müssen, lässt sich im Vorfeld nur schwer einschätzen. „Das Wetter spielt dabei beispielsweise auch immer eine Rolle“, sagt Fachbereichsleiter Jörg Pfeifer. Die Bildschirme vor Patrick Hofmeister zeigen gerade 29 laufende Einsätze an. „Die Zahl ist heute Nachmittag relativ konstant“, sagt er. An den Standorten der integrierten Leitstelle Bodensee-Oberschwaben in Friedrichshafen und Ravensburg kommen Notrufe aus dem Bodenseekreis sowie den Landkreisen Ravensburg und Sigmaringen an.

Orkantief sorgt für viel Arbeit

Besonders gefordert waren die Mitarbeiter der Leitstelle diesen Monat während des Okantiefs „Sabine“. Insgesamt gingen dabei mehr als 3000 Anrufe ein (siehe Infokasten), an normalen Tagen sind es durchschnittlich 1000 Anrufe. „Die Meteorologe haben das Unwetter ziemlich genau vorhergesagt, daher konnten wir uns darauf vorbereiten“, erklärt Jörg Pfeifer. Zunächst habe man die Zahl der Mitarbeiter auf 13 hochgefahren, später hätten 17 Kollegen gleichzeitig an den beiden Leitstellenstandorten gearbeitet. Vor allem umgestürzte Bäume sorgten für Behinderungen, in den meisten Fällen musste daher die Feuerwehr ausrücken.

„Nicht alles sind Einsätze, die bei uns über die 112 eingehen“, erklärt Hofmeister. Auch Fragen zum ärztlichen Bereitschaftsdienst werden beispielsweise an diesem Samstagnachmittag



Patrick Hofmeister nimmt in der Leitstelle Bodensee-Oberschwaben die Notrufe entgegen. Auf mehreren Monitoren kann er sich außerdem einen Überblick über die aktuellen Einsätze verschaffen.

BILDER: FABIANE WIELAND

Integrierte Leitstelle: Die Einsätze im Überblick

➤ Einsätze während des Unwetters

„Sabine“: Insgesamt gingen am 10. und 11. Januar (bis 11 Uhr) 3053 Anrufe bei der Leitstelle ein. 889 über die Nummer 112, 558 über die 19222, 51 für den ärztlichen Bereitschaftsdienst und 1555 Anrufe wurden unter Sonstiges verbucht. Besonders häufig musste nach der Alarmierung die Feuerwehr im Landkreis Ravensburg ausrücken.

➤ Einsätze am vergangenen Faschnachtswochenende: Insgesamt gingen am Samstag 1304 Anrufe bei der Leitstelle

ein. Davon 304 Anrufe über den Notruf 112, 143 Telefonate über die 19222, 385 Anrufe über die 116 117 (ärztlicher Bereitschaftsdienst). Sonstiges: 469 Telefonate. 197 Einsätze fallen davon unter die Notfallrettung, Krankentransporte: 110 Einsätze, ärztlicher Bereitschaftsdienst: 185 Einsätze, Feuerwehr: 15 Einsätze. Einsätze am Sonntag: 111 Anrufe insgesamt, davon Notrufe über die 112: 277 Telefonate, über die 19222 gingen 112 Anrufe ein, über die 116 117 gab es 312 Telefonate, sonstige: 410. Notfallrettung: 195 Einsätze, Krankentransporte: 64 Einsätze, ärztlicher Bereitschaftsdienst: 145 Einsätze, Feuerwehr: sechs Einsätze

bearbeitet. „Die Leitstelle ist für alle nichtpolizeilichen Gefahrenlagen zuständig“, sagt Jörg Pfeifer. Gerade geht wieder ein Anruf über die 116 117 ein. „Der Anrufer wollte wissen, wo sich die nächste Bereitschaftsdienstpraxis befindet“, sagt der Leitstellendisponent. „Nachdem er mir die Symptome geschildert hat, klang es nun allerdings ernster, daher fährt jetzt der Rettungswagen hin“, erklärt er weiter. In Friedrichshafen werden die eingehenden Anrufe abgearbeitet, in Ravensburg sucht sich der Disponent bei Notfällen das nächste Fahrzeug aus und sorgt dafür, dass es zur Einsatzstelle findet. Die Arbeitsplätze sehen an beiden Standorten nahezu gleich aus, das System ist identisch aufgebaut. Ausfälle und Störungen können so gegenseitig abgefangen werden. Ist die eine Leitstelle außer Betrieb, werden die Notrufe von der anderen bearbeitet.

Für die Arbeit der Disponenten braucht man „Allrounder“, sagen Jörg Pfeifer und Christoph Föhr, der Leitstel-

lenleiter in Ravensburg ist und viele Jahre auch für den Standort in Friedrichshafen verantwortlich war. Alle bringen bereits Berufserfahrung im Rettungsdienst mit und werden für die Arbeit in der Leitstelle weiter qualifiziert. „Fast zwei Jahre braucht ein neuer Mitarbeiter bei uns, bis er alle Arbeitsplätze belegen kann“, sagt Pfeifer. Im ersten Vierteljahr sitzt zudem immer ein Ausbilder dabei. Neben der notfallmedizinischen Erfahrung sei eine persönliche Eignung wichtig. „Stressresistent“, nennt es Föhr. Bei Notfällen rufen Menschen in Ausnahmesituationen an, da muss der Mensch am anderen Ende der Leitung ruhig und sachlich blei-

ben. Das erfordere eine hohe Sozialkompetenz. Bei der Arbeit in der Leitstelle weiß man nie, was als Nächstes kommt. Pfeifer: „Die Kollegen müssen sich ein möglichst genaues Bild davon machen, was gerade vor Ort passiert.“ Diese Bilder im Kopf könnten bei schwierigen Einsätzen aber auch belastend sein. „Das lässt einen auch nach Jahren oder auch Jahrzehnten nicht kalt“, so der Fachbereichsleiter.

Wiederbelebung anleiten

Natürlich gebe es Fälle, die einen länger beschäftigen, bestätigt auch Patrick Hofmeister. Gerade wenn es um Kinder gehe – oder bei schweren Unfällen. Er schätzt an seiner Arbeit, dass er Menschen helfen kann. „Dabei wissen wir vorher nie, was in einer Schicht auf uns zukommt“, sagt er. Bei einem Herz-Kreislauf-Stillstand können Disponenten telefonisch einen Anrufer bei den Wiederbelebungsmaßnahmen anleiten. Damit soll die Zeit bis zum Eintreffen des Rettungsdienstes überbrückt werden. „Wir bleiben am Telefon und leiten den Ersthelfer an, bis Hilfe vor Ort ist.“ Dafür sei ein Protokoll im Computer hinterlegt, das den Mitarbeitern Fragen und Anleitungen vorgibt. Auch eine Geburt habe er mit diesem Verfahren schon angeleitet.

Neben echten Einsätzen arbeiten Hofmeister und seine Kollegen auch wieder einige „Hosentaschenanrufe“ ab. Die Notruftaste aktiviere sich bei Smartphones gerne einmal selbst. Das raschelnde Geräusch deutet auf einen unbeabsichtigten Anruf hin, trotzdem müssen die Mitarbeiter dem Notruf nachgehen. „Wir müssen sicherheits halber drei Mal zurückrufen“, so Hofmeister.

Das Lämpchen brennt, also geht bei Patrick Hofmeister wieder ein Anruf ein.

