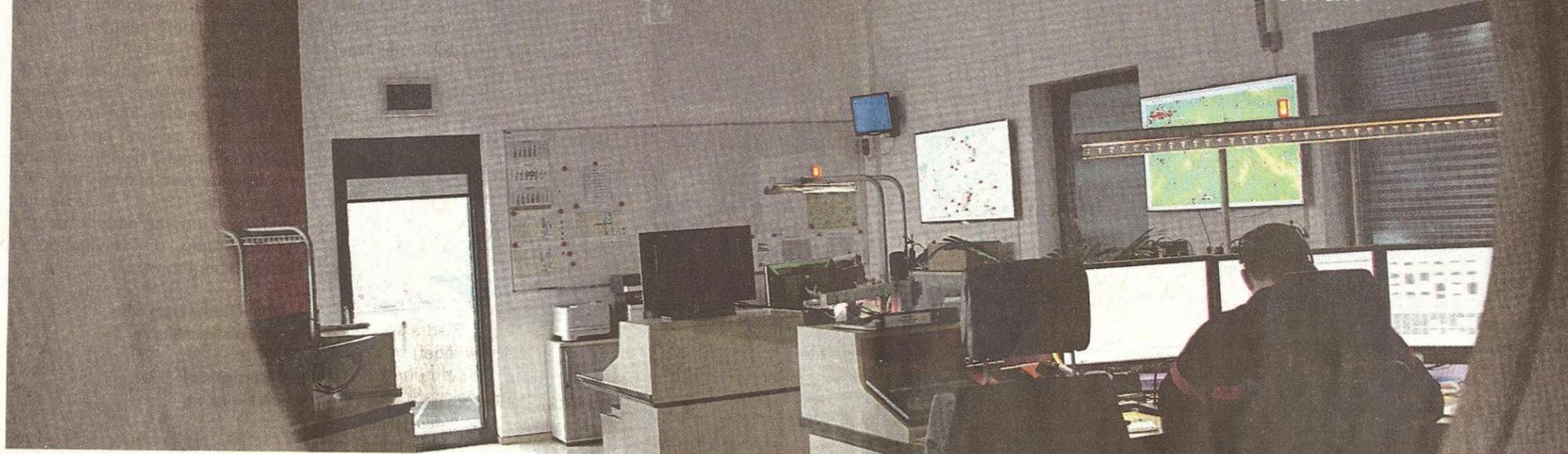


Routine in der Gefahr und die Gefahr der Routine

Die Telefonretter in der Zentralen Leitstelle sind wie ein Navi für den Notfall



Die Zentrale Leitstelle im Gefahrenabwehrzentrum des Kreises ist rund um die Uhr besetzt und immer erreichbar.

(Fotos: Anna Tenholt)

Von Anna Tenholt

Marburg-Biedenkopf. Hinter dem trockenen Wort „Zentrale Leitstelle“ verborgen sich Geschichten von Leben und Tod und vor allem von Menschen, die im Schichtdienst rund um die Uhr Notrufe entgegennehmen und für Hilfe sorgen: die Telefonretter aus der Leitstelle.

In roter Fettschrift steht „Zugang ist betriebsfremden Personen untersagt“ an den verspiegelten Eingangstüren, die Klingel ist mit einer Kamera ausgestattet und die Stühle erinnern an Pilotensessel. Die Räume sind gesichert wie eine Kommandozentrale – das sind sie ja auch. „Jedes Problem der Welt kann hier aufschlagen“, weiß Maik Klein, Leiter des Fachdienstes Rettungsdienst und der Zentralen Leitstelle im Landratsamt.

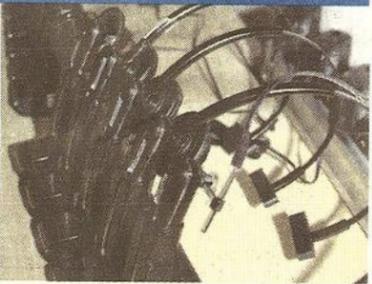
Die Telefonretter

Headsets, Bildschirme und – logisch – Alarmleuchten sind die wichtigsten Werkzeuge der Telefonretter. Wenn es blau blinkt in der Kommandozentrale, gibt gerade einer der Telefonretter Anweisungen zur Reanimation. Gleichzeitig alarmiert dann schnell einer seiner Kollegen den Rettungsdienst per Funk. Mit den Headsets sind alle hier immer mit einem Ohr beim Notfall, mit dem anderen bei den Kollegen im Raum. Sie müssen mithören kön-

nen, was um sie herum passiert. Einer von ihnen, Jens, erklärt: „Wir müssen alle auf einem Stand sein.“ Aber auch bei kurzen Rückfragen helfen die Kollegen.

Ein Anruf aus dem Amtsgericht Marburg erreicht die Telefonretter. Eine Zeugin ist bei der Vernehmung im Gerichtssaal zusammengebrochen. Jens fragt: „Krampfen die Hände?“ Die Anruferin bejaht. Jens tippt Hyperventilation in das System ein. Er sieht auch auf einem seiner sechs Bildschirme, welcher Rettungswagen am schnellsten am Notfallort

Wussten Sie, dass...?
in Marburg-Biedenkopf im letzten Jahr 39.122 Notrufe über die 112 eingingen?



sein kann. Dabei hilft natürlich vor allem Ortskenntnis – wenn man die Gegend kennt, kennt man auch mögliche Schleichwege und weiß, wo es wegen Schranken oder Am-

peln länger dauert. Die Software erleichtert die Arbeit, ersetzt aber nicht die Menschen. Je nach Art des Notfalls werden die Rettungsmittel ausgewählt, das macht das System automatisch auf Basis der AAO, der Alarm- und Ausrückordnung. Der Einsatzbearbeiter prüft dann mit einem Blick den Vorschlag und gibt seine Freigabe. Zeitgleich erhalten alle Rettungswagen über das System Aufträge für aktuelle Notfälle. Wenn es nötig ist, kontaktieren die Mitarbeiter die Kräfte vor Ort per Funk, um die Daten zu verifizieren und weitere Absprachen zu treffen.

Routine auf der Tastatur

Wenn ein Anruf eingeht, haben die Telefonretter eine Checkliste im Kopf und auch vor sich auf dem Bildschirm: die strukturierte Notrufabfrage. Die wichtigsten Fragen sind: Wo ist der Notfall und unter welcher Nummer ist der Anrufer zu erreichen?

Jens erklärt: „Wenn wir den Ort schon haben und die Verbindung bricht ab, können wir hinfahren und nachsehen, was passiert ist.“ Mit „Wir“ sind in diesem Fall alle mit Blaulicht auf dem Dach gemeint. Falls die Polizei zuständig ist, werden die Informationen weitergegeben. „Rettungsdienst ist unsere Hauptaufgabe, das tägliche Geschäft. Ein Feuerwehreinsatz kann

immer mal dazwischenkommen.“ So auch heute: ein Kaminbrand in Neustadt in einem Privathaus. Die Feuerwehr wird informiert – und der Schornsteinfeger des Bezirks. Auch die Polizei wird benachrichtigt.

Jens hat auch Erfahrungen mit Heimrauchmeldern, die losgehen. „Wir lassen dann den Anrufer den Hörer ranhalten. Manchmal ist es nur das Signal, dass die Batterien getauscht werden müssen. Bei einem dauerhaften Alarm gehen wir davon aus: Da brennt es.“ Laut Gesetz muss die Feuerwehr bei einem Anruf der 112 für 95% aller Fälle innerhalb von zehn Minuten vor Ort sein – wie schafft man das? „Mit Ausbildung, Struktur und Routine. Die Routine hier darf aber nur auf der Tastatur sein. Erfahrung darf nicht heißen: Das kenn’ ich, das hab ich alles schon erlebt. Mit die-

ser Einstellung würde man sonst wichtige Informationen nicht mehr erfragen und erkennen. Wenn ich eins gelernt habe, dann ist das: Es gibt nichts, was es nicht gibt“, macht Maik Klein deutlich.

Fortsetzung auf Seite 4

Hintergrund

Damit auch in dramatischen Situationen keine wichtigen Informationen untergehen, hat die Zentrale Leitstelle Marburg-Biedenkopf gemeinsam mit einem Softwarehersteller und einer Beraterfirma ein spezielles Abfragemodul für das Einsatzleitsystem entwickelt. Dieses System wird zusammen mit den Erfahrungen der Einsatzbearbeiter zukünftig den deutschsprachigen Leitstellen angeboten.



Wiederbelebung: So geht's!

1. Prüfen

Keine Reaktion?
Keine oder keine normale Atmung?



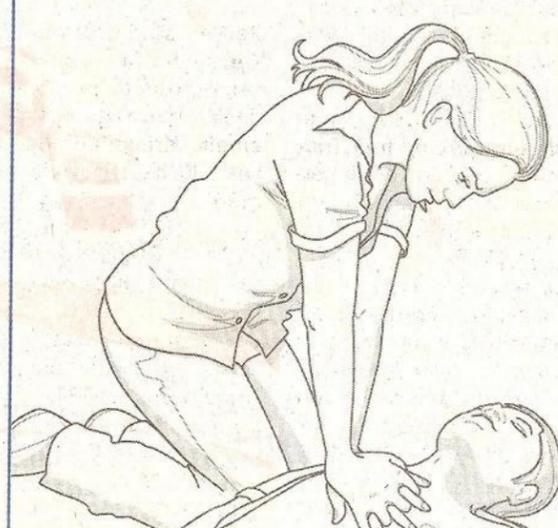
2. Rufen

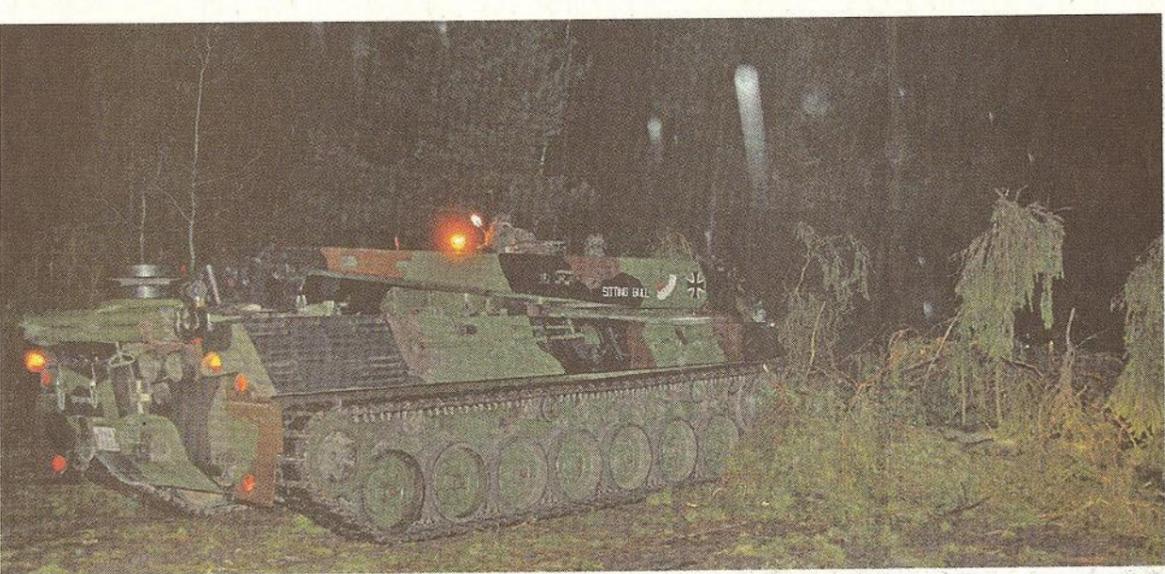
Rufen Sie 112 an.



3. Drücken

Drücken Sie fest und schnell in der Mitte des Brustkorbs: mind. 100x pro Minute.
Hören Sie nicht auf, bis Hilfe eintrifft.





Während des Orkans „Kyrill“ im Januar 2007 half die Bundeswehr mit einem Bergepanzer die Zufahrt zum Universitätsklinikum auf den Lahnbergen frei zu halten. (Foto: Stephan Schienbein)

Der GAU

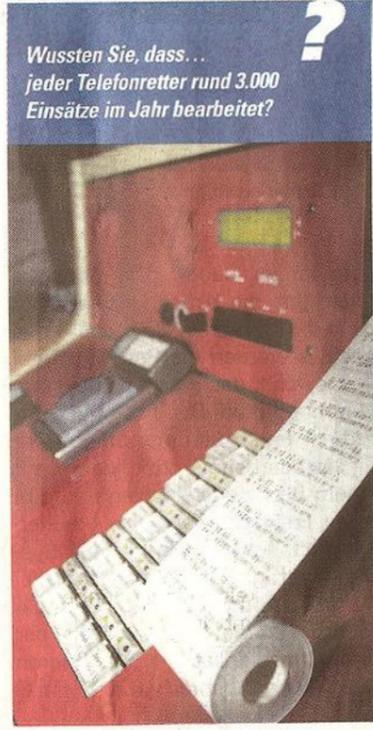
Eine größere Schadenslage erlebte Maik Klein beim Orkan Kyrill 2007: „Viele Verbindungswege waren blockiert, wir konnten manche Orte nicht erreichen und keine Patienten auf die Lahnberge bringen. Das Uniklinikum war nicht erreichbar. Die Bundeswehr musste mit einem Bergepanzer die Bäume räumen“, erinnert er sich. In einer solchen Situation muss die Zusammenarbeit zwischen Krisenstab, Leitstelle und den Helfern vor Ort reibungslos funktionieren. Dazu finden immer wieder Übungen statt.

Schlimmer als ein Orkan wäre allerdings ein mehrtägiger Stromausfall für unsere Zivilisation...

Von Beruf Lebensretter

Eine zweigleisige Ausbildung bei Rettungsdienst und Feuerwehr ist Voraussetzung für die Arbeit in der Rettungsleitstelle. „Das ist nicht so ein Job, den man mal macht und dann nicht. Da hängt auch einiges hinter: Fortbildungen, Lehrgänge und so weiter. Man muss das leben“, erzählt Jens. Wie alle seine Kollegen muss er sich mindestens 120 Stunden jedes Jahr fortbilden, das heißt: Speziallehrgänge, Praxistage im Rettungsdienst, beim Notarzt, auf Rettungshubschraubern oder im Krankenhaus oder ein eigenes Trainingsprogramm im Simulator. Nicht zu vergessen ist der tägliche Arbeitsrhythmus im Schichtdienst. In einer Woche klin-

chen lässt, ist nicht qualifiziert. „Wenn ich am Telefon rumflatter und keinen Ton rauskriege, dann entsteht kein Vertrauensverhältnis“, macht Maik Klein deutlich.



Wussten Sie, dass... jeder Telefonretter rund 3.000 Einsätze im Jahr bearbeitet?

„Manzano hatte das Gefühl, dass die Zeit langsamer wurde, seit der Strom ausgefallen war. Bewusst lauschte er der Stille. Wie auf dem Heimweg nahm er mit einem Mal wahr, was ihm sonst nicht auffiel. Das leise Brummen des Kühlschranks. Das Gurgeln in einer Wasserleitung. Zu laut gestellte Fernseher oder Stereoanlagen von Nachbarn...“

Das fiktive Szenario eines europaweiten Stromausfalls skizziert der Autor Marc Elsberg in dem Roman „Blackout. Morgen ist es zu spät“. Maik Klein hält das Szenario für durchaus realistisch: Kein Benzin, weil Tankstellen mit strombetriebenen Pumpen arbeiten. Es wird schwierig, sauberes Trinkwasser zu bekommen. Keine neuen Waren in den Supermärkten, keine Kartenbezahlung und Geldautomaten funktionieren nicht mehr und so weiter. Kurz: Unsere Infrastruktur bricht zusammen. Mit gravierenden Folgen:

gelt der Wecker morgens um sechs, eine Woche später beginnt der Dionet dann nachmittags oder sogar erst abends, wenn Nachtdienst auf dem Plan steht. Schließlich ist die Zentrale Leitstelle rund um die Uhr besetzt. An 365 Tagen im Jahr.

Auch der Chef weiß: Da leiden die sozialen Kontakte. Was aber zusätzlich noch essenziell wichtig ist und für die Retter hier in der Zentralen Leitstelle wahrscheinlich kaum erwähnenswert: einen kühlen Kopf bewahren. Wer sich verrückt ma-

Hinzu kommt das Beherrschen aller technischen Systeme: ob automatische Brandmeldeanlage, Funktechnik, Wetterdateninterpretation oder Zentrale Hochwasserdienstordnung. Verantwortungsbewusstsein und Teamarbeit sind gefragt. Da die Telefonretter eine hohe Verantwortung für das Leben und die Gesundheit anderer Menschen tragen,

Wussten Sie, dass... die Wiederbelebung im Landkreis Marburg-Biedenkopf überdurchschnittlich erfolgreich ist? Nach einem Bericht des Universitätsklinikums haben 2011/2012 insgesamt 62 Patienten einen außerklinischen Kreislaufstillstand überlebt, die Überlebensrate beträgt damit 15 Prozent. Zum Vergleich: Durchschnittliche Überlebensrate Japan 3%, USA: 6%, Europa: 10% und Australien: 11%.

„Parallel überflog Manzano den Liveticker im Internet. Bei den meisten Meldungen beschränkte er sich auf die Headlines. + Europäische Börsen geschlossen + Stillstand in allen europäischen Autoproduktionsstätten + Münchner Rück rechnet bislang mit Schäden in Höhe von 1 Billion Euro + Korrektur: Sechs Mitarbeiter im AKW Saint-Laurent verletzt; zwei verstrahlt + Eishockeyweltmeisterschaft in Schweden Ende Februar abgesagt + Regierung schätzt Opferzahl in Deutschland nach Stromausfall auf bis zu 2000 + Greenpeace: Strahlungswerte um Saint-Laurent stark erhöht + USA, Russland, China, Türkei bereiten Hilfe vor + Region Bochum zeitweise wieder mit Strom + Interpol veröffentlicht Phantombilder von Verdächtigen + NATO-Oberkommando bespricht Lage + Ölpreise nach Stromausfall im Sinkflug + Atombehörde: Saint-Laurent kein Tschernobyl oder Fukushima +“



Wussten Sie, dass... eine Pflichtfeuerwehr gebildet werden kann, wenn nicht genug Menschen sich freiwillig in der Feuerwehr engagieren? Dazu können geeignete Männer und Frauen zwischen 18 und 50 Jahren herangezogen werden.

Die Zentrale Leitstelle koordiniert die Einsätze von Rettungsdienst und Feuerwehr – wie hier bei einem Verkehrsunfall. (Foto: Stephan Schienbein)

werden sie als „High Responsibility Team“ bezeichnet, Team mit hoher Verantwortung – wie auch Fluglotsen und Chirurgeteams.

Navigation in der Not

Statistisch gesehen wählt jeder von uns einmal im Leben die 112 – also alles andere als Alltagsrouten. Der Anruf ist eine Herausforderung, auch weil er bedeutet, Verantwortung in einer gefährlichen Situation zu übernehmen. Verständlich, dass man dann am Hörer aufgeregt ist, Angst hat, etwas falsch zu machen, sich verhaspelt. Die Telefonretter sind der Fels in der Brandung, das Navi für die Erste Hilfe. Ihr Leitspruch: „Lassen Sie mich die Fragen stellen, dann geht es schneller.“ Bei der Telefon-Reanimation navigieren sie



Die Mitarbeiter in der Rettungsleitstelle tragen eine große Verantwortung (Foto: Anna Tenholt)

den Anrufer Schritt für Schritt durch die Herz-Druck-Massage ohne Beatmung – bis der Rettungswagen vor Ort ist. Die Technik ist einfach, die Erklärungen simpel und die Anlaufzeit kurz – ohne Vorkenntnisse kann der Laie so aber ein Leben retten. Und das passiert noch viel zu selten: Im Vergleich mit anderen Ländern wird in Deutschland zu wenig geholfen. In nur 20 Prozent der Fälle leisten Laien Erste Hilfe – das bedeutet im Umkehrschluss, dass wir acht von

Wussten Sie, dass... der Rettungsdienst in Marburg-Biedenkopf im letzten Jahr 40.932 Einsätze gefahren hat? Die Notärzte im Landkreis waren 5.471 Mal im Einsatz.

zehn Personen nicht helfen, wenn sie Hilfe brauchen. Falsch machen kann man bei der Wiederbelebung übrigens nichts! Sollte zum Beispiel eine Rippe brechen, ist dieses weder schlimm, noch kann der Ersthelfer dafür belangt werden. Falsch ist nur, nichts zu unternehmen.

Jens erhält den Anruf eines Ersthelfers aus Marburg: Ein 90-Jähriger ist bewusstlos und röchelt. Er verabschiedet sich mit den Worten: „Gleich ist jemand bei Ihnen. Wenn sich irgendetwas ändert, rufen Sie noch mal die 112 an!“ – wie beruhigend, dass jemand anders hier die Verantwortung, die Navigation in der Not übernimmt.

Link zum Thema Erste Hilfe: www.einlebenretten.de

Aktionsbündnis H-E-R-Z: www.h-e-r-z.org

Lesetipp: „Blackout – Morgen ist es zu spät“ Roman von Marc Elsberg für 19,99 Euro. ISBN: 978-3-7645-0445-8 als Taschenbuch 9,99 Euro. ISBN: 978-3-442-38029-9

Wichtige Informationen zur Notfallvorsorge: www.bbk.bund.de

Für den Notfall vorgesorgt:

MEINE PERSÖNLICHE CHECKLISTE

GRUNDVORRAT	VORHANDEN	ENERGIEAUSFALL	VORHANDEN
Getränke	<input type="checkbox"/>	Kerzen, Teelichter	<input type="checkbox"/>
Lebensmittel	<input type="checkbox"/>	Streichhölzer, Feuerzeug	<input type="checkbox"/>
		Taschenlampe	<input type="checkbox"/>
HAUSAPOTHEKE	VORHANDEN	Reservebatterien	<input type="checkbox"/>
DIN-Verbandskasten	<input type="checkbox"/>	Camping-, Spirituskocher mit Brennmaterial	<input type="checkbox"/>
vom Arzt verordnete Medikamente	<input type="checkbox"/>	Heizgelegenheit	<input type="checkbox"/>
Schmerzmittel	<input type="checkbox"/>	Brennstoffe	<input type="checkbox"/>
Hautdesinfektionsmittel	<input type="checkbox"/>	DOKUMENTEN-SICHERUNG	VORBEREITET
Wunddesinfektionsmittel	<input type="checkbox"/>	Haben Sie festgelegt, welche Dokumente unbedingt erforderlich sind?	<input type="checkbox"/>
Mittel gegen Erkältungskrankheiten	<input type="checkbox"/>	Sind Ihre Unterlagen zweckmäßig geordnet?	<input type="checkbox"/>
Fieberthermometer	<input type="checkbox"/>	Sind von wichtigen Dokumenten Kopien vorhanden und diese ggf. beglaubigt?	<input type="checkbox"/>
Mittel gegen Durchfall	<input type="checkbox"/>	Haben Sie eine Dokumentenmappe angelegt?	<input type="checkbox"/>
Insektenstich- und Sonnenbrandaalbe	<input type="checkbox"/>	Sind Dokumentenmappe oder wichtige Dokumente griffbereit?	<input type="checkbox"/>
Splitterpinzette	<input type="checkbox"/>	NOTGEPÄCK	VORHANDEN
HYGIENEARTIKEL	VORHANDEN	persönliche Medikamente	<input type="checkbox"/>
Seife (Stück), Waschmittel (kg)	<input type="checkbox"/>	behelfsmäßige Schutzkleidung	<input type="checkbox"/>
Zahnbürste, Zahnpasta (Stück)	<input type="checkbox"/>	Wolldecke, Schlafsack	<input type="checkbox"/>
Sets Einweggeschirr & Besteck (Stück)	<input type="checkbox"/>	Unterwäsche, Strümpfe	<input type="checkbox"/>
Haushaltspapier (Rollen)	<input type="checkbox"/>	Gummistiefel, derbes Schuhwerk	<input type="checkbox"/>
Toilettenpapier (Rollen)	<input type="checkbox"/>	Essgeschirr, -besteck, Thermoskanne, Becher	<input type="checkbox"/>
Müllbeutel (Stück)	<input type="checkbox"/>	Material zur Wundversorgung	<input type="checkbox"/>
Campingtoilette, Ersatzbeutel (Stück)	<input type="checkbox"/>	Dosenöffner und Taschenmesser	<input type="checkbox"/>
Haushaltshandschuhe (Paar)	<input type="checkbox"/>	strapazierfähige, warme Kleidung	<input type="checkbox"/>
Desinfektionsmittel, Schmierseife (Stück)	<input type="checkbox"/>	Taschenlampe	<input type="checkbox"/>
BRANDSCHUTZ	VORHANDEN / ERLEDIGT	Kopfbedeckung, Schutzhelm	<input type="checkbox"/>
Keller und Dachboden entrümpeln	<input type="checkbox"/>	Schutzmaske, behelfsmäßiger Atemschutz	<input type="checkbox"/>
Feuerlöscher	<input type="checkbox"/>	Arbeitshandschuhe	<input type="checkbox"/>
Rauchmelder	<input type="checkbox"/>	RUNDFUNKGERÄT	VORHANDEN
Löschdecke (notfalls Wolldecke)	<input type="checkbox"/>	Rundfunkgerät mit UKW- und Mittelwelleneingang, für Batteriebetrieb geeignet oder ein Kurbelradio	<input type="checkbox"/>
Behälter für Löschwasser	<input type="checkbox"/>	Reservebatterien	<input type="checkbox"/>
Wassereimer	<input type="checkbox"/>		
Kübelspritze oder Einstellspritze	<input type="checkbox"/>		
Garten- oder Autowaschschlauch	<input type="checkbox"/>		