

Notruf 112



Ein Auswendiglernen der W-Fragen wie bisher in der Brandschutzerziehung und -aufklärung ist nicht mehr nötig.

Die Mitarbeiter*innen in den Leitstellen haben ein festes Abfrageschema, welches sie gemeinsam mit den Anrufenden durchgehen. Diese Fragen müssen dann beantwortet werden:

- 1) Wo ist der Notfallort?
- 2) Was ist passiert?
- 3) Wer ruft an? (schafft Vertrauen)
- 4) Warten!

zu 1) Das wichtigste W ist das „**Wo**“. Hierbei ist es entscheidend nicht die Frage zu stellen „Wo wohnst Du?“, sondern „Wo ist der Notfallort?“ Denn nicht immer ist der Notfallort da, wo das Kind, die/der Jugendliche oder der Erwachsene auch wohnt. Menschen haben neben ihrem eigenen Wohnort noch zahlreiche andere regelmäßige Aufenthaltsorte, sei es in der Schule, bei der Arbeit, beim Sport und anderen Freizeitaktivitäten, bei Freunden und so weiter.

Die genaue Beschreibung und Nennung des Notfallortes ist extrem wichtig für den Mitarbeiter in der Feuerwehrleitstelle, um überhaupt Hilfe schicken zu können. Gerade wenn man nicht zu Hause sind, muss man nicht unbedingt Straßennamen, Ort oder Stadtteil kennen. Hier muss man im Zweifelsfall auf Ortsbeschreibungen und somit dem Herleiten von Orten zurückgreifen.

zu 2) Hinter dem „**Was**“ verbirgt sich die Frage „Was ist passiert?“ Hier sollten vom Kind bis zum Erwachsenen alle eine Äußerung zum Geschehen machen können, wie z. B. „Es brennt in unserer Wohnung“, „Es brennt bei den Nachbarn im ersten Stock“, „Meine Mama ist umgefallen und hat Bauchschmerzen“, so dass der Leitstellenmitarbeiter richtig reagieren kann.

zu 3) Das frühere „**Wer**“, für „Wer ruft an?“, „Wer meldet den Notruf?“ verliert immer mehr an Bedeutung, da in der heutigen Leitstellentechnik die Rufnummer mit übertragen wird. Bei Kindern und auch Jugendlichen kann man jedoch sagen, dass das „**Wer**“ helfen kann einen persönlichen und vertrauensvollen Dialog zu führen. Durch eine persönliche Ansprache kann der Leitstellenmitarbeiter beruhigender in der Stresssituation auf den Anrufer einwirken.

zu 4) Das „**Warten**“ ist das umfassendste und vielseitigste „**W**“, welches eigentlich schon den ganzen Notruf abdeckt. Mit „**Warten**“ soll allen Anrufern signalisiert werden: „Hört dem Leitstellenmitarbeiter genau zu, warte, was er fragt und beantworte diese Fragen. Warte, was er dir für Anweisungen gibt und führe diese aus, z. B. das Haus verlassen o.ä..“

Anmerkung:

Aktuell bekommt das „**Warten**“ bei einer steigenden Anzahl von Notrufen auch eine neue Bedeutung. Man muss „**warten**“ bis der Anruf in der Leitstellen ankommt und man die Warteschleife verlassen hat. Wichtig hierbei ist, dass man in der Warteschlange bleibt und nicht auflegt, da man sich sonst immer wieder am Ende der Schlange einreicht. Zu solchen Situationen kann es z. B. bei Unwetterlagen, zu Silvester oder zu anderen Stoßzeiten kommen.

Hinweis:

Der Notruf darf nur in einem Notfall angerufen werden. Bedenke immer, wenn du aus Spaß die Nummer wählst, kann gegebenenfalls anderen, die wirklich Hilfe brauchen, nicht schnell genug geholfen werden. Wer die Telefonnummer aus Spaß anruft, macht sich strafbar.

QUELLE: Gemeinsamer Ausschuss für Brandschutzerziehung und -aufklärung von vfdb und DFV – zusammen mit dem Fachverband Leitstellen e.V. und der DGUV.