

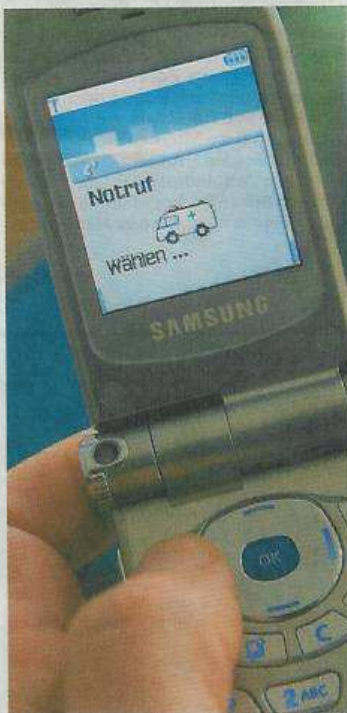
Noch kein Verlab auf die europäische Notrufnummer 112

Bürgerbegehren soll Politik und Rettungsdiensten Druck machen

fri. BRÜSSEL, 18. Dezember. Der Beschluß der EU-Staats- und Regierungschefs ist schon fünfzehn Jahre alt: Jedem, der in Europa bei einem Notfall die Telefonnummer 112 wählt, soll geholfen werden. In der Praxis funktioniert die einheitliche europäische Notrufnummer aber noch längst nicht immer. Die 112 gilt zwar in allen EU-Ländern sowie in Island, Norwegen und Liechtenstein als zentrale Notrufnummer, um die Polizei, Feuerwehr oder einen Notarzt zu rufen. Doch das wissen viele Bürger nicht. Und es mangelt in vielen Ländern an einer leistungsfähigen Infrastruktur, den Dienst zuverlässig zu betreiben. Am schwersten wiegt die Sprachbarriere: Wer die 112 anruft, muß die jeweilige Landessprache sprechen, denn das Personal in den Notrufleitstellen spricht selten Fremdsprachen.

Um diese Mißstände zu beseitigen, will der Belgier Oliver Paul-Morandini eine europaweite Unterschriftenkampagne starten. Zehn Europaabgeordnete unterstützen bereits die elektronische Petition, sagt der Gründer und Vorsitzende der European Emergency Number Association (EENA). Alle Menschen in der EU müßten bei einem Verkehrsunfall oder im akuten Krankheitsfall unter einer einheitlichen Notrufnummer die notwendige Hilfe anfordern können, lautet seine Forderung.

Was in den Vereinigten Staaten klappt, sollte auch in Europa zuverlässig funktionieren: In Amerika weiß quasi jedes Kind, daß es im Notfall die 911 wählen muß, um Rettungskräfte zu alarmieren. Nach einer Umfrage der Europäischen Kommission kennt dagegen nur etwa ein Drittel der europäischen Bürger die europaweite Notrufnummer. In Deutschland wurde im Jahr 2000 rund 40 Millionen Mal eine Notfallnummer gewählt, nur 15 Prozent der Anrufer nutzten dabei die 112. Bei über der Hälfte aller Anrufe handelte es sich um falschen Alarm. Um den Bekanntheitsgrad der Nummer zu erhöhen, regt Paul-Morandini an, den 11. Februar (11.2.) zum Europäischen Tag der Notfallnummer zu erklären. Nach Brüsseler



So sollte es sein: Überall 112 Foto ddp

Schätzungen dürften jeden Monat rund 500 Menschen ihr Leben verlieren, weil es Schwierigkeiten oder Mißverständnisse mit dem Notruf gibt. Hinzu kommt, daß man nicht in allen Ländern mit der 112 beim Rettungsdienst landet. Zum Beispiel meldet sich in Italien unter dieser Nummer immer nur die Polizei. Mit einem Bürgerbegehren will Paul-Morandini auf die Mißstände aufmerksam machen und die europäischen Länder an ihre Zusage erinnern, die notwendigen technischen Vorkehrungen zu treffen sowie die Bürger zu informieren.

Zu den Ansprüchen der Bürger zählt, daß die Nummer 112 kostenlos – auch aus Telefonzellen – gewählt werden kann. Im Prinzip sollte sie auch dann noch gewählt werden können, wenn der Telefonanschluß wegen unbezahlter Rechnungen blockiert wird. Diese Anforderungen seien in den meisten EU-Ländern erfüllt, heißt es in Brüssel. Ferner müssen alle Notrufzentralen in den EU-Regionen technisch so ausgerüstet sein, daß sie zum Beispiel den Aufenthaltsort des Anrufers automatisch bestimmen können. Es soll sichergestellt werden, daß bei jedem Notruf – sowohl vom Festnetz wie vom Mobiltelefon aus – Daten über den Standort des Anrufers an die Leitstelle übermittelt werden. Die EU-Kommission hat den Druck auf die Länder erhöht, die Techniken zur Anruferlokalisierung einzuführen.

Zur Überwindung der Sprachschwierigkeiten ergreifen manche Rettungsleitstellen mittlerweile selbst die Initiative. „Für die Mitarbeiter einer Leitstelle gibt es nichts Schlimmeres, als einen Anrufer nicht zu verstehen und nicht helfen zu können“, sagt Dieter Nüßler, der Leiter der Aachener Berufsfeuerwehr. Um die Fremdsprachenkompetenz seiner Mitarbeiter zu erhöhen, nutzt er jetzt ein von der Vereinigung zur Förderung des Deutschen Brandschutzes entwickeltes Selbstlernprogramm. Eine interaktive Diskette mit dem Programm „Multicom112“ sollen in Notruf-Zentralen tätigen Disponenten eine ausreichende Sprachkompetenz vermitteln.

„Mit Hilfe der CD lassen sich die für Notrufe typischen Gesprächsverläufe in zehn verschiedenen Fremdsprachen einüben“, sagt Nüßler. Grundlage für das Lernmaterial bildeten echte Notrufsituationen. Das Angebot werde auch im Ausland nachgefragt. So hätten belgische Notrufzentralen 40 Disketten erworben, um ihre Mitarbeiter auf Gespräche mit ausländischen Anrufern vorzubereiten.

Mehr Informationen zum Thema Notfallnummern über folgende Internet-Adressen:
<http://www.112petition.org>
<http://www.multicom112.org/> und
<http://www.sos112.info/>

eCall soll schnelle Hilfe bei Verkehrsunfällen garantieren

Um schneller Hilfe an einen Unfallort zu bringen, hat sich die Europäische Union ein Ziel gesetzt: In spätestens drei Jahren sollten alle neuen Kraftfahrzeuge mit einer Technik ausgestattet werden, die die Reaktionszeiten der Rettungskräfte bei einem Verkehrsunfall verkürzt. Emergency Call, kurz eCall, nennt sich das satellitengestützte Notrufsystem, das nach einem Unfall automatisch ausgelöst wird oder manuell in Gang gesetzt werden kann. Es sendet ein Signal an die nächste Notrufzentrale und übermittelt die

Daten über den genauen Standort des Fahrzeugs.

Damit das System funktionieren kann, müssen allerdings alle Notrufzentralen die Signale auch empfangen und verarbeiten können. In einem Ende November vorgelegten Bericht erklärt die EU-Kommission, daß der gemeinsame Aktionsplan von Kommission und Wirtschaft zur Einführung von „eCall“ zum Stillstand gekommen sei. Die Wirtschaft verspricht, daß das automatische Notrufsystem nicht 2009, sondern erst ab

dem Jahr 2010 funktionieren könnte. Auf mehr als vier Milliarden Euro werden die Gesamtkosten für die EU-weite Einführung des Systems beziffert – einschließlich der Modernisierung der Notrufzentralen und der Ausbildung des Rettungsdienstpersonals. Geschätzt wird, daß eCall die Zahl der Todesopfer in der EU um bis zu 2500 senken könnte.

☉ Mehr Informationen:
http://europa.eu.int/information_society/programmes/esafety/index_en.htm

