

Notrufsituationen überfordern jeden Dritten

Ein Unfall, ein Herzinfarkt oder eine Vergiftung. „Hoffentlich betrifft mich das nie“. Dieser Satz geht oftmals Menschen durch den Kopf, wenn sie von Notsituationen hören oder lesen. Vielen ist bei dem Gedanken mulmig zumute. Verständlich, schließlich kann es jederzeit jeden treffen. Gut, wenn rechtzeitig Hilfe naht. In Deutschland besteht eine gesetzlich verankerte Pflicht zur Notfallhilfe, doch bereits jeder Dritte fühlt sich mit dem korrekten Absetzen einer Notrufmeldung überfordert. Dieses Ergebnis einer Kurzumfrage der E-Plus Gruppe überrascht.

In Europa gilt einheitliche Notrufnummer

Es könnte schlimmer kommen: Nach Angaben von statista.de kennen nicht einmal 30 Prozent der Europäer die inzwischen EU-weit gültige Notrufnummer 112. Es besteht also Informationsbedarf, deutlich über die Notrufnummer hinaus. Die repräsentative Februar-Umfrage der E-Plus Gruppe zeigt: Annähernd jeder Vierte hofft, im entscheidenden Moment am Telefon die richtigen Informationen parat zu haben. Immerhin. Wie war das mit den fünf W's? Was muss ich melden, darf ich ein Telefonat mit der Leitstelle beenden, wen muss ich überhaupt anrufen? Beeindruckende 24,6 Prozent verlassen sich dabei offenbar auf gespeichertes Wissen. Verständlich. Schließlich hat jeder Führerscheininhaber im Zuge der vorgeschriebenen Erste-Hilfe-Schulung von den W-Fragen gehört. Und doch wiederholen weitere 22,9 Prozent dieses Seminar regelmäßig im Laufe ihres Berufslebens - als betriebliche Ersthelfer.

Notruf vom Handy nur noch mit SIM-Karte

Jeder fünfte Bürger (20,9 Prozent) schult sich selbst – zu Hause. Wie wichtig dies sein kann, zeigt wieder die Umfrage: Fast vier Prozent (3,7) der Befragten mussten ihr Wissen im vergangenen Jahr bereits anwenden. Unfreiwillig. Daher rät E-Plus Betriebsarzt Roland Hüser: „Auch, wer lange keine Schulung mehr besucht hat oder sich unsicher fühlt, ist in Notfällen zur Hilfe verpflichtet. Das einzige falsche wäre, nicht zu helfen“.

Wichtig für Handynutzer: Seit Anfang Juli 2009 können Notrufe vom Handy nur noch mit eingelegter, aktiver SIM-Karte abgesetzt werden. Dabei spielt die Höhe des Guthabens auf dem Kartenkonto keine Rolle, die Notrufleitstelle ist auch ohne Guthaben erreichbar. Ebenso hilfreich wie lebensrettend für Menschen, die ihr Aufenthaltsgebiet nach einem Unfall nicht beschreiben können, ist die automatische Handyortung. Hilflose Personen ortet die Leitstelle so in Sekunden. Noch vor wenigen Jahren musste sich jeder Teilnehmer dafür im Vorfeld registrieren lassen.

„Kurz & Kompakt“ – Die Tipps der E-Plus Gruppe für den Notfall:

Wo geschah es?

Eine genaue Ortsangabe (Straße, Hausnummer, Etage) erspart langes Suchen und ermöglicht den Rettungskräften ein schnelles Eintreffen. Befindet man sich außerhalb geschlossener Ortschaften, sind weitergehende Angaben zur Unfallstelle für die Leitstelle besonders wichtig (Autobahnabschnitt, Gemeinde, Bundesstraßennummer, eventuell markante Landschaftspunkte in der Nähe).

Was geschah?

Eine kurze Beschreibung des Notfalls hilft der Leitstelle, das Ausmaß im Vorfeld zu bewerten und die benötigten Hilfskräfte an den Notfallort zu schicken.

Wieviele Verletzte?

Wichtig für die Leitstelle, um genügend Notärzte und Einsatzkräfte zu entsenden.

Welche Art von Verletzungen?

Möglichst lebensbedrohliche Verletzungen schildern, damit der Notarzt von der Leitstelle informiert werden kann.

Warten auf Rückfragen!

Sehr wichtig: Das Gespräch wird immer von der Leitstelle beendet, nie vom Anrufer. Erst wenn der Leitstelle alle Informationen vorliegen, ist das Telefonat zu Ende.

Wichtig für Notrufe vom Mobiltelefon:

Wer meldet? Namen und Telefonnummer nennen!

Wer einen Notruf vom Handy tätigt, sollte zusätzlich Namen und Telefonnummer nennen. Nur so kann die Leitstelle zurückrufen, wenn es Rettungskräften außerhalb geschlossener Ortschaften nicht sofort gelingt, den Unfallort zu finden: beispielsweise an einsamen Feldwegen, Badeseen oder im Wald.

Besonderheiten nennen!

Bei Vergiftungserscheinungen sollte man die Leitstelle auf eingenommene Medikamente, Chemikalien oder Pflanzenteile aufmerksam machen. Bei Feuer ist es für die Leitstelle hilfreich, über eventuell austretende Flüssigkeiten am Unfallort informiert zu sein.

Notrufnummern in Deutschland und Europa

Zwei Notrufnummern gelten ohne Ortsvorwahl für das gesamte Bundesgebiet: 110 und 112. Über die 19 222 erreicht man den Rettungsdienst direkt. In allen EU-Ländern sowie in Kroatien gilt die 112 zudem als sogenannte Euronotrufnummer.

Hannover, 25. Februar 2010

E-Plus Gruppe

Unternehmenskommunikation / Themendienst Verbraucher

Jörg Borm

E-Mail: joerg.borm@eplus-gruppe.de

Tel. 0511 - 3832 - 220

Fax 0511 - 3832 - 219