



# Im Notfall: Diskreter Alarm per Tastendruck

Referenzbericht: Berufsfeuerwehr Aachen, Deutschland

Die Berufsfeuerwehr Aachen bietet seinen Rettungskräften die Möglichkeit, bei Bedrohungssituationen über das RES.Q-SOS-Terminal und das SOS-Portal schnell und diskret die Leitstelle zu alarmieren. Das System bewährt sich in der Praxis und stößt auf Interesse bei anderen Dienststellen der Stadt.

Richtig bewährt hatte sich dieses Notrufsystem jedoch nicht. «Die Einsatzkräfte vor Ort wollen bei einer etwaigen Bedrohung an der Einsatzstelle schnellstmöglich und diskret die Leitstelle über den Vorfall informieren und nicht das Handy hervorholen und selbst den Notruf wählen.»



«Obwohl das System erst seit kurzer Zeit im Einsatz ist, haben wir schon diverse Anfragen von anderen Dienststellen der Stadt erhalten.»

Frank Hahn, Leiter der Funkwerkstatt

## Test mit dem SOS-Portal

Daraufhin wurde bei der Feuerwehr Aachen entschieden, das RES.Q-SOS-Notrufterminal von Swissphone zu testen. Als Hardware kommen dabei die bewährten RES.Q-Terminal zum Einsatz, welche nebst dem POCSAG-

«Aufgebrachte Angehörige behindern Sanitäter», «Notarzt bei Einsatz angegriffen». Solche und ähnliche Schlagzeilen liest man immer häufiger, und jeder Rettungsdienst wird bestätigen können: Es kommt regelmäßig zu Situationen, in denen die alarmierten Kräfte selbst in Not geraten.

## Erster Schritt: Separates Notfall-Handy

Die Berufsfeuerwehr der Stadt Aachen (siehe Textkasten) hat frühzeitig auf diese Entwicklung reagiert. Frank Hahn, Leiter der Funkwerkstatt: «Nachdem es 2014 eine Zunahme entsprechender Vorfälle gegeben hat, haben wir für die Einsatzkräfte zunächst Notfall-Handys ausgegeben.» Mit diesen Handys konnten die Retter über die «112» ihre Leitstelle erreichen und Hilfe anfordern.

## Aachen und der Rettungsdienst

Die Stadt Aachen, ganz im Westen von Nordrhein-Westfalen im «Dreiländereck» zu Belgien und den Niederlanden gelegen, hat rund 255.000 Einwohner. Die Berufsfeuerwehr betreibt die Leitstelle nicht nur für die Stadt Aachen, sondern auch für neun umliegende Städte und Kommunen in der Städteregion Aachen. In Aachen betreibt die Berufsfeuerwehr – wie in Deutschland üblich – den Rettungsdienst in eigener Regie, die Kommunen im Umland arbeiten mit Partnern zusammen.

Modul mit einem Mobilfunkmodul ausgestattet sind. Die RES.Q-SOS-Terminals sind zusätzlich mit einer Not-Signaltaste ausgerüstet, die mit einem Tastendruck das SOS-Portal von Swissphone aktiviert. Von dort wird der Notruf – je nach Wunsch des Anwenders – per SMS oder E-Mail an die vom Rettungsdienst festgelegten Adressen gesendet. Da die RES.Q-Terminals auch mit GPS ausgestattet sind, enthalten die vom Portal weitergegebenen Notrufe die genauen Positionsdaten, die auf einer Karte angezeigt werden sowie auch die Kennung des Rettungsfahrzeugs. Damit kann der Notruf in Bezug auf die Person und ihren Standort sofort zugeordnet werden.

## Diskreter Notruf ohne Voralarm

Die Tests verliefen zur völligen Zufriedenheit des Rettungsdienstes. Frank Hahn: «Die Reaktionsgeschwindigkeit ist hoch, die Positionsdaten sind sehr genau.» Positiv hervor gehoben wird auch die Praktikabilität und Akzeptanz des Terminals und des Portals: Da die Retter ihr Meldegerät immer mit sich führen und kein zweites Gerät nötig ist, wird diese Lösung gut angenommen.

Als weiteren Vorteil sehen die Rettungskräfte die diskrete Alarmierung an: Der Notruf wird mit einem Tastendruck ausgelöst, der Absender erhält nur ein sehr dezentes Feedback, dass der Alarm gesendet wurde. Frank Hahn: «Auf den Voralarm haben wir bewusst verzichtet. Wenn die Kollegen alarmieren, muss es schnell gehen. Und der Alarm sollte unbemerkt ausgelöst werden können, sonst kann es sein, dass die Situation weiter eskaliert.»

Sobald der Alarm von der Leitstelle verarbeitet und weitere Einsatzkräfte entsandt werden, schickt die Leitstelle Aachen eine Bestätigung an die Rettungskraft, dass sein Notruf gehört wurde. Diese Information wird wieder lautlos durch eine Vibration angezeigt. Frank Hahn: «Damit weiss die Einsatzkraft, dass Hilfe unterwegs ist, eine wichtige Information in dieser brenzligen Situation, welche von den Rettungskräften sehr geschätzt wird.»

## Zugleich: Einführung der Hybridalarmierung

Angesichts der Resultate aus dem Testbetrieb erfolgte die Einführung des SOS-Portals und zeitgleich auch die hybride Alarmierung. Durch die parallele Alarmierung via POCsAG und Mobilfunknetzen schafft dieser Ansatz höhere Redundanz und damit noch sichereren Meldungsempfang. Das System erlaubt außerdem eine Rückmeldung der Einsatzkräfte, ob sie den Alarm erhalten haben und den Einsatzauftrag wahrnehmen können. Damit kann noch besser sichergestellt werden, dass stets die gewünschte Anzahl von Einsatzkräften vor Ort ist.

## Anfragen von anderen städtischen Dienststellen

Die Berufsfeuerwehr Aachen ist der erste Anwender des RES.Q SOS und des SOS-Portals in Nordrhein-Westfalen. Zunächst wurden alle Rettungsfahrzeuge mit entsprechenden Geräten ausgestattet, aktuell erfolgt der Rollout der neuesten RES.Q-Terminals an sämtliche Rettungskräfte.

Dass die Nutzung des Portals keine reine Präventivmaßnahme ist, zeigen die Tatsachen: 2018 hat die Stadtverwaltung Aachen für die Mitarbeiter im Rettungsdienst 20 Vorfälle von Angriffen und Tätlichkeiten zur Anzeige gebracht. Eine schnelle und diskrete Alarmierung ist deshalb ohne Frage ein wünschenswerter Schutz. Und das gilt nicht nur für Rettungskräfte. Frank Hahn: «Obwohl das System erst seit kurzer Zeit im Einsatz ist, haben wir schon diverse Anfragen von anderen Dienststellen der Stadt erhalten. Ordnungsamt, Sozialamt und Vollstreckungsbeamte interessieren sich ebenfalls für das SOS-Portal und fragen nach unseren Erfahrungen.»

## Verschlüsseltes Netz mit Express-Alarm®

Schon seit 1991/92 alarmiert die Berufsfeuerwehr in einem digitalen Netz von Swissphone, das 2012 erweitert wurde. Heute sind 30 DAUs in der gesamten Städtereion Aachen im Einsatz, davon neun mit Master-Funktion. Das Netz ist mit dem DiCal-IDEA-Verfahren verschlüsselt und verfügt über eine Rufbeschleunigung mit dem patentierten Express-Alarm®-Verfahren – beides wichtige Anforderungen für den Rettungsdienst. Als Endgeräte kommen RES.Q-Terminals zum Einsatz, deren Zahl aktuell noch aufgestockt wird. Im Jahr 2017 rückten die Rettungsdienste der Stadt Aachen 49'500-mal aus, davon 5'760-mal mit Notarzt.

### Die Komponenten der Swissphone-Lösung

#### Hardware

- RES.Q

#### Software

- SOS-Portal
- IDEA-Verschlüsselung
- Express-Alarm®