



Notrufabfrage „Teil der Brandschutzerziehung“

Notruf-Training 112

Notruf-Training

für Einsatzbearbeiter von Zentralen und Integrierten Leitstellen



Notruf-Training im web unter:

www.notruf-training112.de

Hier finden Sie auch Links zu aktuellen Themen für Einsatzbearbeiter sowie Kontaktdaten.

Inhalt und Abläufe

- Der Notruf im Allgemeinen
- Die Einstiegsfragen
- Wichtigkeit der Hilfestellungen
- Notruf in der Brandschutzerziehung

„Die Bedeutung des Notrufs in der Brandschutzerziehung“



Information zum Notruf,
Absetzung eines Hilfeersuchens über die 112.
Sensibilisieren! Erkenntnisse für die Brandschutzerziehung.

Der Notruf im Allgemeinen

Am 29.07.1991 wurde durch Beschluss des EU-Ministerrates die Rufnummer 112 für alle EU-Länder als Notrufnummer festgelegt. Diese Notrufnummer ist mit dem heutigen Stand in 38 europäischen Länder eingeführt.

FORUM BRANDSCHUTZERZIEHUNG UND –AUFLÄRUNG 2023



Der Notruf im Allgemeinen



Notrufabfrage „Die Einstiegsfragen“

Mit dem Eingang eines Hilfeersuchens ist das Einsatzpersonal der Leitstelle in der Regel der erste professionelle Kontakt in der Rettungskette.

Notrufabfrage „Die Einstiegsfragen“

Um heraus zu bekommen wo was „passiert“ ist, bedarf es einer optimalen Gesprächsführung durch den jeweiligen Einsatzbearbeiter bei einem Hilfeersuchen.

Beim Abfragen überlassen wir das nicht dem Zufall!

Notrufabfrage „Die Einstiegsfragen“

ABFRAGESYSTEM LEITSTELLEN

Abfragesystem
vorhanden
53%

keine Abfrage im
Einsatz
32%

keine Info darüber
15%

Stand 06/2022

Notrufabfrage „Die Einstiegsfragen“

Früher sollte sich jeder Anrufer diese 5-W-Fragen merken:



Notrufabfrage „Die Einstiegsfragen“

Was erwartet die Leitstelle im Notruftdialog? (Auszug a.d. Lehrunterlage zur Ersten Hilfe)



- Die wichtigste Information:
Wo ist der Notfallort? Orientieren Sie sich, denn hier sind exakte Angaben zwingend notwendig
- Alle weiteren Informationen werden durch die Leitstelle abgefragt !
- Erst auflegen, wenn das Gespräch durch die Leitstelle beendet wird !

FORUM BRANDSCHUTZERZIEHUNG UND –AUFKLÄRUNG 2023



Notrufabfrage „Die Einstiegsfragen“

FACHEMPFEHLUNG „DER NOTRUF IN DER BRANDSCHUTZERZIEHUNG UND -AUFKLÄRUNG“

Die klassischen 5 W-Fragen, die als Hauptbestandteil der Wissensvermittlung im Themenbereich „Notruf“ gelten, waren der zentrale Diskussionspunkt des Kreativ-Workshops des Bundesforums Brandschutzerziehung und Brandschutzaufklärung vom November 2016 in Würzburg. Unter Berücksichtigung einer strukturierten/standardisierten Notrufabfrage der Leitstelle stellt sich die Frage, ob diese Lerninhalte der Brandschutzerziehung und -aufklärung noch zum heutigen Vorgehen der Leitstellen passen.



Gestaltungshilfe
für die Durchführung
einer Brandschutz-
erziehung und -
aufklärung mit dem
Kerninhalt „der
Notruf“.

Notrufabfrage „Die Einstiegsfragen“

Zusammenfassung

Die Ergebnisse des Workshops zeigen, dass es wichtig ist mit seiner Brandschutzerziehung sich den neuen Gegebenheiten der Leitstellen anzupassen. Der Brandschutzerzieher sollte sich mit seiner örtlichen Leitstelle in Verbindung setzen und sich erkundigen, wie dort der Notruf abläuft. Auf dieses Schema sollte dann der Unterricht angepasst werden. Wenn die Leitstelle die strukturierte/standardisierte Notrufabfrage durchführt hat der Brandschutzerzieher mit dieser Fachempfehlung für das Unterrichtsmodul „der Notruf“ einen Handlungsleitfaden. Wenn man an den W-Fragen festhalten möchte, dann sollte es zukünftig folgendermaßen aussehen:

- Wo ist der Notfallort?
- Was ist passiert?
- Wer ruft an?
- Warten!

Nur mit Kenntnis der Vorgehensweise der Leitstelle bei einem Notruf kann der Brandschutzerzieher einen Notruf mit den Kindern üben, der in der Realität zu schneller Hilfe führt.

Quelle: Fachempfehlung „Der Notruf in der Brandschutzerziehung und Aufklärung“

Notrufabfrage „Die Einstiegsfragen“

- **Wo ist der Notfallort?**
- Was ist passiert?
- Wer ruft an?
- Warten?

Notrufabfrage „Die Einstiegsfragen“

- **Einstiegsfragen**
- Schlüsselfragen
- Hilfezusage
- Hilfestellung / Verhaltenshinweise
- Ausstiegsinformation (immer)

Notrufabfrage „Die Einstiegsfragen“

1. Notruf Feuerwehr und Rettungsdienst in, wo genau ist der Notfallort?

FORUM BRANDSCHUTZERZIEHUNG UND –AUFLÄRUNG 2023



Notrufabfrage „Die Einstiegsfragen“

Verlag W. Kohlhammer | Stuttgart | April 2021 | 75. Jahrgang | ISSN 0006-9094 | E 1889

Zeitschrift für das gesamte Feuerwehrwesen,
für Rettungsdienst und Umweltschutz

BRANDSchutz

Deutsche Feuerwehr-Zeitung

RAFAEL TRAUTMANN

Kann der Notruf-Dialog durch eine konkretere Ortsabfrage beschleunigt werden?

Interne Studie der Integrierten Regionalleitstelle Solingen-Wuppertal

Vom 1. August bis zum 1. September 2020 führte die integrierte Regionalleitstelle Solingen-Wuppertal (Nordrhein-Westfalen) eine interne Studie über das Anruferverhalten im Notruf-Eröffnungsdialog durch. Folgende Fragestellungen sollten beantwortet werden: Lässt sich durch eine Modifikation der Eröffnungsfrage zu »In welcher Stadt ist der Notfall?« erreichen, dass die Anrufer zuerst die Stadt nennen und eine schnellere Gesprächsübernahme durch die Disponenten erreicht werden kann? Lässt sich außerdem durch die Modifikation die Gesprächsdauer verkürzen? Vier Einsatzleitplätze wurden der Versuchsgruppe zugeteilt; fünf Einsatzleitplätze stellten die Kontrollgruppe dar. Von den Disponenten wurden 2367 Notrufe nach einem vorgegebenen Schema bewertet. Bei der Analyse der Ergebnisse wurde festgestellt, dass signifikant mehr Personen (68,6 Prozent) in der Versuchsgruppe zuerst die Stadt nannten. In der Kontrollgruppe waren dies lediglich 24,9 Prozent. Auch konnte festgestellt werden, dass das Intervall »Ortsfindung« im Median um zwei Sekunden (Kontrollgruppe: 35 Sekunden; Versuchsgruppe: 33 Sekunden) verkürzt werden konnte.

S. 258

www.kohlhammer-feuerwehr.de

© 2021 W. Kohlhammer, Stuttgart

Kohlhammer

4/2021

www.Notruf-Training112.de

FORUM BRANDSCHUTZERZIEHUNG UND –AUFLÄRUNG 2023



Notrufabfrage „Die Einstiegsfragen“

1	Notruf Feuerwehr Rettungsdienst, wo genau ist der Notfallort?
2	Wie sind Sie telefonisch zu erreichen?
3	Was ist genau passiert? Was ist Ihr Problem?
Medizinischer Notfall	
Technische Hilfeleistung	
Brandeinsatz	

Quelle:

Zeitschrift für präklinische
Notfallmedizin

„Rettungsdienst“ 8/2011

FORUM BRANDSCHUTZERZIEHUNG UND –AUFKLÄRUNG 2023



Örtlichkeit: AML (Advanced Mobil Location)



So funktioniert AML

Man wählt einfach ganz normal die 112, wie bisher auch. Im Hintergrund schalten sich dann automatisch die Ortungsdienste an, also GPS und WLAN, und übermitteln parallel zum Notrufgespräch die Positionsdaten. “ Das funktioniert sogar dann, wenn der Handybesitzer GPS zum Akkusparen ausgeschaltet hat. 29.09.2020

**AML: SO RETTET
MOBILFUNK LEBEN**



Notrufabfrage „Die Einstiegsfragen“

1. Notruf Feuerwehr und Rettungsdienst in, wo genau ist der Notfallort?
2. Wie ist Ihre Rückrufnummer?
3. Wie ist Ihr Name?
4. Herr / Frau, sagen Sie was genau passiert ist?

Notrufabfrage „Die Schlüsselfragen“

- Einstiegsfragen
- **Schlüsselfragen** Lagefeststellung....(Was ist passiert?)
- Hilfezusage
- Hilfestellung / Verhaltenshinweise
- Ausstiegsinformation (immer)

Notrufabfrage „Die Schlüsselfragen“

1. Person -> Patient / Geschädigter
2. Person-> beim Patient / beim Geschädigten
3. Person -> nicht beim Patient / sieht es
4. Person -> kein Kontakt



Notrufabfrage „Die Hilfestellung“

- Einstiegsfragen
- Schlüsselfragen
- Hilfezusage
- **Hilfestellung / Verhaltenshinweise**
- Ausstiegsinformation (immer)

Wichtigkeit „Hilfestellung“

Hilfestellung bei medizinischen Notfällen

Hilfestellung bei Unfällen

Hilfestellung bei Bränden

Hilfestellung bei Menschen/Tieren in Zwangs- Notlagen.....

u.v.m.....

FORUM BRANDSCHUTZERZIEHUNG UND –AUFLÄRUNG 2023



Wichtigkeit „Hilfestellung“

SNA

Softwareunterstützte - Notruf - Abfrage

Hilfestellungen Feuerwehr- SNA-Muster

Feuer im Gebäude

(gleiche Hilfestellung unter der Überschrift: Zimmerbrand / Wohnungsbrand)

*Die Einsatzkräfte sind bereits zu Ihnen unterwegs – wir verlieren keine Zeit!
Hören Sie zu, ich erkläre Ihnen, was Sie machen müssen!*

Checkliste – Anlass bezogen

- Wenn es Ihnen gefahrlos möglich ist, verlassen Sie und Ihre Mitbewohner die Räumlichkeiten.
- Nur, wenn möglich: nehmen Sie Ihren Wohnungsschlüssel und Ihr Mobiltelefon mit.
- Schließen Sie hinter sich die Türen.
- Informieren Sie gefährdete Personen und bringen Sie sich und andere in Sicherheit
- Weisen Sie die Feuerwehr ein!

Mehrfamilienhaus (zusätzlich)

- Warnen Sie weitere Nachbarn nur wenn Sie auf die Situation aufmerksam werden oder akut gefährdet sind, ohne dass Sie sich selbst in Gefahr bringen.
- Nutzen Sie keine Aufzüge
- Klingeln Sie nicht bei allen Nachbarn.

Quelle: NT112	Version 22	Seite 1 von 1
Erstellt: 31.07.2023 Erstellt von: SNA		Gültig bis auf Widerruf

FORUM BRANDSCHUTZERZIEHUNG UND –AUFLÄRUNG 2023



Wichtigkeit „Hilfestellung“

SNA

Softwareunterstützte - Notruf - Abfrage

Hilfestellungen Feuerwehr-SNA - Muster

Person brennt

*Die Einsatzkräfte sind bereits zu Ihnen unterwegs – wir verlieren keine Zeit!
Hören Sie zu, ich erkläre Ihnen, was Sie machen müssen!*

Checkliste – Anlass bezogen

- Achten Sie darauf, dass Sie sich nicht selbst in Gefahr bringen!
- Die Person soll sich fallen lassen oder soll liegen!
- Zum Löschen benutzen Sie:
 - Wasser (nur zum Löschen, nicht anschließend zum Kühlen)
 - Feuerlöscher
 - Decke, Jacke oder ähnliches zum Ausschlagen des Feuers
 - Wälzen der Person auf dem Boden

[Wechsel zur Hilfestellung „Verbrennung“!](#)

Quelle: NT112	Version 22	Seite 1 von 1
Erstellt: 31.07.2023 Erstellt von: SNA		Gültig bis auf Widerruf

FORUM BRANDSCHUTZERZIEHUNG UND –AUFLÄRUNG 2023



Wichtigkeit „Hilfestellung“

SNA

Softwareunterstützte - Notruf - Abfrage

Hilfestellungen Rettungsdienst- SNA-Muster

Zahnverlust

Grundsätzliches:

- Falls Rettungsdienst entsendet wird: Lassen Sie die Person möglichst nicht mehr alleine, bis der Rettungsdienst da ist.
- Wenn sie nicht mehr reagiert oder nicht mehr normal atmet, sagen Sie sofort Bescheid.
- Lagern Sie sie so, wie es ihr am besten bekommt (meist wird Liegen mit erhöhtem Oberkörper bevorzugt).
- Bleiben Sie selbst möglichst ruhig - Unruhe überträgt sich oft auf die Person!

Checkliste symptombezogen:

- Suchen Sie nach Möglichkeit den abgebrochenen / herausgebrochenen Zahn
- Falls sich der Zahn noch im Mundraum befindet, lassen Sie ihn ausspucken
- Falls eine Zahnrettungsbox vorhanden ist, legen Sie den Zahn in diese hinein.
- Ein Austrocknen des Zahns sollte in jedem Fall verhindert werden
- Alternativ kann das Einlegen in gekühlte H-Milch empfohlen werden
- Falls keine H-Milch vorhanden lassen Sie den Zahn mit Speichel des Patienten benetzen
- Verwenden Sie zum Einlegen möglichst kein Leitungswasser

Quelle: NT112	Version 22	Seite 1 von 1
Erstellt: 31.07.2023 Erstellt von: SNA		Gültig bis auf Widerruf

FORUM BRANDSCHUTZERZIEHUNG UND –AUFLÄRUNG 2023



Wichtigkeit „Hilfestellung“



Informationen des DEUTSCHEN FEUERWEHRVERBANDES



Pressemitteilung Nr. 67/2022 vom 6. September 2022

Fachempfehlung bereitet auf Brandfall in Pflegeeinrichtungen vor

Hinweise zum richtigen Verhalten für die Zeit bis zum Eintreffen der Feuerwehr

Berlin – Von der baulichen Situation über die Gefahren bis hin zu Reaktionsmöglichkeiten für Pflegeleitung und Personal: Der Gemeinsame Ausschuss Brandschutzerziehung und Brandschutzaufklärung des Deutschen Feuerwehrverbandes (DFV) und der Vereinigung zur Förderung des Deutschen Brandschutzes (vfdb) hat mit einer Fachempfehlung das Thema „Verhalten im Brandfall in Pflegeeinrichtungen“ aufgearbeitet.

„Angeboten wird ein leicht lesbarer Leitfaden, der die erforderlichen Hintergrundinformationen bereitstellt, um rechtzeitig vor der Entstehung eines Brandes die richtigen Entscheidungen treffen zu können“, erklärt Frieder Kircher, Vorsitzender des Gemeinsamen Ausschusses. Die Fachempfehlung solle die Lücke schließen zwischen den bauordnungsrechtlichen Vorschriften und technischen Regelwerken auf der einen und den allgemein gehaltenen Empfehlungen für den Notfall auf der anderen Seite. Sie richtet sich an die Verantwortlichen in den Einrichtungen – also insbesondere die Betreiber.

„In der Zeit von der Entdeckung eines Brandes bis zum Eintreffen der Feuerwehr sind die Pflegekräfte weitgehend auf sich allein gestellt und können vieles richtig machen, wenn sie für den Notfall vorbereitet sind. Hierbei soll diese Fachempfehlung helfen!“, so DFV-Vizepräsident Hermann Schreck. Er dankt den Mitgliedern der Arbeitsgruppe, in der die Fachempfehlung erstellt worden ist: Willi Deml, Karlheinz Ladwig, Michael Gerhards, Wilfried Velten, Jörn Klaas, Ralf Höhmann und Lars Inderthal.

Die Fachempfehlung beinhaltet unter anderem folgende Bereiche: Gefahren von Feuer und Rauch, Besonderheiten in Pflegeheimen, Krankenhäusern und ähnlichen Einrichtungen (Bauliche Anforderungen, Sicherheitstechnische Anlagen, Organisatorische Maßnahmen), Empfehlungen zum Verhalten im Brandfall (Ruhe bewahren, Brand

FORUM BRANDSCHUTZERZIEHUNG UND –AUFKLÄRUNG 2023



Notruf-App



FORUM BRANDSCHUTZERZIEHUNG UND –AUFLÄRUNG 2023



Notruf-App

07:53 4G+ 96%

Notruf Abbrechen

Notfall

Was ist passiert?

• • • Unwetter / etwas Anderes

Was ist passiert?

Überschwemmung/
Wasserschaden

Sind Personen verletzt oder in Gefahr?

2-5 2 - 5

Sind die Personen vom Wasser eingeschlossen?

ja

Wo befindet sich die Überschwemmung / der Wasserschaden?

Keller

FORUM BRANDSCHUTZERZIEHUNG UND –AUFLÄRUNG 2023



Notruf-App

21:54 65%

Notruf Abbrechen

 **Notruf jetzt senden**

Notfall 

Was ist passiert?

 Unfall

Was ist passiert?

 Verkehrsunfall

Sind Personen verletzt?

 2-5 2 - 5

Sind Personen eingeklemmt?

 ja

Gibt es besondere Gefahren?

 Beteiligung Zug/Schienen

FORUM BRANDSCHUTZERZIEHUNG UND –AUFKLÄRUNG 2023



Vielen Dank für das Interesse, gibt es

