

# Wenn ihr Telefon klingelt, geht es um Leben

**KOORDINIERT** 365 Tage im Jahr sind die Mitarbeiter der Integrierten Leitstelle im Dienst. Mit Telefon, High-Tech-IT und viel Know-how lenken sie Einsätze.

**SERIE**



**DIE RETTER**

VON HEINER STÖCKER

**KELHEIM/LANDSHUT.** 112 – das ist die Telefonnummer, auf die sich die Mitglieder des Europarats 1991 geeinigt haben. Europaweit erreichen Hilfsuchende über diese drei Ziffern Feuerwehr und Rettungsdienst. Wer auch immer diese Nummer im Landkreis Kelheim, Landkreis Landshut und Landkreis Dingolfing-Landau wählt, erreicht Peter Winzinger und sein Team aus Disponenten.

Winzinger ist der Leiter der Integrierten Leitstelle Landshut. „Wir sind die gemeinsame Einsatzzentrale von Rettungsdienst und Feuerwehr und rund um die Uhr unter der 112 erreichbar“, beschreibt er seinen Job mit einem Satz. Aber dahinter steckt mehr.

Zusammen mit seinen Mitarbeitern in der Leitstelle ist er verantwortlich für eine Fläche von 3360 Quadratkilometern auf denen 416 000 Menschen leben. Allein infrastrukturell ist das eine Herausforderung: Zehn Städte, 74 Märkte und Gemeinden, Bundesautobahnen, Bundes- und Staatsstraßen, Wasserstraßen, „dazu noch Gewerbliche und Chemie-Objekte, Flugbetriebe, Kraftwerke, Raffinerien und vieles mehr. Das alles müssen wir im Hinterkopf haben, wenn hier ein Notfall eingetuft“, sagt er.

Die Disponenten sind Vollprofis. Sie sind mindestens fertig ausgebildete Rettungsassistenten, haben 18 Wochen Feuerwehr-Lehrgang mit dem Abschluss „Gruppenführer“ sowie Praktika erfolgreich absolviert, bevor sie sieben Wochen an der Staatlichen Feuerwehrschule Geretsried einen Disponentenlehrgang besuchen. Erst danach folgt die zweijährige, leitstellen-spezifische „Heimatausbildung“. „Das heißt, die sind in der Ausbildung erst mal rund 20 Wochen mit 800 Stunden ganz wo anders, bevor sie hier anfangen“, sagt Winzinger.

**Erste Hilfe per Telefon**

Seit einigen Jahren unterstützen seine Mitarbeiter sogar per Telefon Ersthelfer an der Unfallstelle und geben zum Beispiel die Anleitung zur Herzdruck-Massage durch. „Das alles ist nötig, um auf alle Eventualitäten vorbereitet zu sein. Aber wenn einen die Erfahrung eines lehrt: Alles kann man nicht schulen“, sagt Winzinger.

Und er und seine Mitarbeiter können sich über einen Mangel an Arbeit nicht beklagen. „Wir hatten 2014 rund 200 000 Telefonkommunikationen. Davon waren allein 160 000 Notrufe.“ Rein rechnerisch macht das rund 18 Notrufe in der Stunde –

24 Stunden lang und 365 Tage im Jahr. „Aber das stimmt so nicht ganz. In Krisenzeiten, wie Hochwasser oder bei Stürmen, ballt sich das natürlich mas-

**Die 112 ist der einheitliche Notrufnummer.**

Grafik: Heiner Stöcker



Die Disponenten der Integrierten Leitstelle leiten bei Bedarf die Herzdruckmassage an.

Foto: ILS/Archiv

**AUFRUF: WAS HABEN SIE ZU ERZÄHLEN?**

**Wie wurde Ihnen geholfen?**

► **Retter:** Wir wollen Ihre Geschichte teilen. Ist Ihnen schon einmal geholfen worden? Was wollen Sie den Menschen bei THW, BRK, Feuerwehr, DLRG und Co. im Landkreis Kelheim sagen? Was haben Sie erlebt? Sind Sie schon einmal gerettet worden?

► **Chance:** Hier ist die Gelegenheit Ihrem Retter aus dem Landkreis „Danke“ zu sagen.

► **Wie?** Schicken Sie uns ein Bild, schreiben Sie uns Ihr Erlebnis, drehen Sie ein Video... was Sie wollen. Wir bei der Mittelbayerischen Zeitung sammeln die Beiträge und werden sie veröffentlichen!

► **Zeit:** Einsendeschluss ist Freitag, 26. Juni 2015.

► **Kontakt:** Einfach per Mail an [kelheim@mittelbayerische.de](mailto:kelheim@mittelbayerische.de). Redakteur Heiner Stöcker steht Ihnen bei Fragen zu Seite: Tel.: (0 94 41) 2 03 20.

**AKTUELL IM NETZ**

**Mehr zum Thema!**



Weitere Informationen und ein Video finden Sie bei uns im Internet:

► [mittelbayerische.de/retter](http://mittelbayerische.de/retter)

**DER NOTRUF: DIE FÜNF „W“**

**WAS IST GESCHEHEN?**

Beschreiben Sie knapp das Ereignis und das, was Sie konkret sehen – beispielsweise Verkehrsunfall, Absturz, Brand, Explosion, Einsturz, eingeklemmte Person

**WIE VIELE BETROFFENE?**

Schätzen Sie die Zahl der betroffenen Personen, ihre Lage und die Verletzungen. Geben Sie bei Kindern auch das – gegebenenfalls geschätzte – Alter an

**WARTEN AUF RÜCKFRAGEN!**

Legen Sie nicht gleich auf. Die Mitarbeiter der Integrierten Leitstelle benötigen vielleicht noch weitere Infos

Damit die Mitarbeiter der Integrierten Leitstelle schnell geeignete Einsatzkräfte alarmieren können, müssen Sie als Anrufer wichtige Informationen durchgeben. Dafür gibt es die fünf „W“

**WO IST DAS EREIGNIS?**

Geben Sie den Ort des Ereignisses so genau wie möglich an (zum Beispiel Gemeindegemeinde oder Stadtteil, Straßennamen, Hausnummer, Stockwerk, Besonderheiten, Fahrtrichtung, Kilometerangaben!)

**WER RUFT AN?**

Nennen Sie Ihren Namen, Ihren Standort und Ihre Telefonnummer für Rückfragen

siv“, relativiert der Leiter der Integrierten Leitstelle die Zahlen. Zu Winzingers Team gehören insgesamt 23 hauptamtliche Disponenten, die im Schichtbetrieb die Rund-um-die-Uhr-Bereitschaft gewährleisten. Bei Sonderlagen verständigen wir noch eine sogenannte „Unterstützungsgruppe ILS“ um Krisenzeiten mit vermehrten Notrufen auffangen zu können.“ Neben den sechs Einsatzleitplätzen verfügt die Leitstelle über weitere sieben Ausnahmeabfrageplätze, die zu Krisenzeiten mit dem zusätzlichem Perso-

nal besetzt sind. Die ILS Landshut ist eine von insgesamt 26 Leitstellen, die im Freistaat seit 2007 flächendeckend für Sicherheit sorgen. Hervorgegangen sind sie – mit kleinen Anpassungen – aus den 26 Rettungsdienstbereichen. Nun können bei einem Brand oder medizinischen Notfall schnell und gezielt diejenigen Einsatzkräfte alarmiert werden, die am besten helfen können und am schnellsten vor Ort sind.

In der Anfangszeit bestand die Angst, dass bei Großereignissen, wie schweren Unwettern, die Lage zu unübersichtlich, die Belastung der ILS zu viel und die Wartezeiten in der Leitung zu lang werden. Beim Sturm „Felix“ vor einigen Jahren bekam die ILS in den ersten Stunden des Unwetters 699 Notrufe, sagt Peter Winzinger. Da kam die

ILS an ihre Grenze. Daher die Einführung der „Unterstützungsgruppe ILS“.

Neben den klassischen „Fünf-Ws“ (Wo, Was ist passiert, Wie viele Verletzte, Wer meldet, Warten auf Rückfragen) ist die wesentliche Regel für den richtigen Notruf, dass der Disponent, also der Mitarbeiter der den Notruf entgegennimmt, das Gespräch leitet.

**Disponent fragt ab**

Er wird die entsprechenden Fragen stellen, bis er alle für ihn relevanten Informationen zusammen hat, und dann dem Anrufer mitteilen welche Maßnahmen er einleiten wird. „Bitte legen Sie also nicht überhastet auf – der Disponent wird das Gespräch beenden“, sagt Winzinger.

Zwar gilt die Vereinbarung des Europarates seit 1991 und schon früher war die Feuerwehr unter der 112 erreichbar. Aber dass diese Nummer nun der gemeinsame Notruf für Rettungsdienst und Feuerwehr ist, wusste laut einer aktuellen Eurobarometer-Umfrage nur knapp jeder Vierte (26 Prozent) der befragten EU-Bürger.

In Bayern ist die Bekanntheit der Notrufnummer 112 als nationale Not-

rufnummer zwar deutlich höher als in anderen Ländern. Trotzdem: Mit Kampagnen und einer eigenen Homepage „[notruf112.bayern.de](http://notruf112.bayern.de)“ machen Innenminister Joachim Herrmann und seine Mitarbeiter daher aktiv Werbung für die 112. „Noch immer kennen zu wenige Menschen in Deutschland die einheitliche Notrufnummer 112. Dabei kommt es gerade im Notfall darauf an, schnell Hilfe zu rufen und die richtigen Angaben zu machen“, schreibt Herrmann auf der Internetseite.

Kernelement, damit die 112 funktioniert, sind die Integrierten Leitstellen. Die haben den Überblick über die Einsatzkräfte, koordinieren sie und fordern gegebenenfalls weitere Helfer und Material zum Ort des Geschehens. Auch vom Technischen Hilfswerk. Winzinger: „Aber wir haben noch weitere Partner, ohne die die Arbeit nicht funktionieren würde. Zum Beispiel den Kassenärztlichen Bereitschaftsdienst – (0 18 05) 19 12 12. Auch eine Nummer, die man wissen sollte. Oder die Polizei, 110, den Deutschen Wetterdienst, das Notfallmanagement der Deutschen Bahn, Elektrizitätsunternehmen, Wasserwirtschaftsämter und viele mehr, die mit uns vernetzt sind.“

