

Feuerwehr Hamburg: Innovative Notruf-Priorisierung für Unwetter-Einsätze

Die Feuerwehr Hamburg implementiert innovative Notruf-Priorisierung bei Unwetterlagen, um schnellere Hilfe zu gewährleisten.

Inmitten einer Zunahme von Unwettern, die die Feuerwehren in Deutschland vor große Herausforderungen stellen, setzt die Feuerwehr Hamburg ein neuartiges System ein, um effektiver auf Notsituationen reagieren zu können. In den vergangenen Jahren hat sich gezeigt, dass insbesondere bei extremen Wetterbedingungen das Anrufaufkommen in der Rettungsleitstelle stark ansteigt. Häufig landen Notrufe über nicht dringende Ereignisse wie überflutete Straßen oder umgeknickte Bäume bei den Einsatzkräften, wodurch wichtige Notrufe in der Warteschleife verbleiben können.

Um den Herausforderungen bei der Notfallbearbeitung gerecht zu werden, hat die Feuerwehr Hamburg im Rahmen des Projekts PERLE (Projekt zur Erneuerung der Leitstellen von Polizei und Feuerwehr) ein innovatives Kommunikationssystem eingeführt. Dieses nutzt ein sogenanntes Sprachdialogsystem, auch bekannt als Interactive Voice Response System (IVR), zur Priorisierung eingehender Notrufe. Das Besondere an diesem System ist, dass zeitkritische und potenziell lebensbedrohliche Notfälle sofort erfasst und bearbeitet werden.

Wie das IVR-System funktioniert

Das neue System arbeitet äußerst effizient: Anrufer werden in einer kurzen Bandansage gebeten, per Tastendruck oder

Sprachdialog zwischen dringenden und weniger dringenden Anrufen zu unterscheiden. Dies ist entscheidend, denn in Fällen von Herzinfarkten oder Bränden kann jede Sekunde zählen. Wenn Anrufer keine Auswahl treffen, wird der Anruf automatisch weitergeleitet, um sicherzustellen, dass keine lebenswichtige Hilfe verzögert wird. Hervorzuheben ist auch die Fähigkeit des IVR-Systems, auf spezifische Schlüsselwörter wie „Hilfe“ zu reagieren und diese Anrufe sofort in die priorisierte Leitung umzuleiten.

Die Entscheidung über die Aktivierung des IVR erfolgt manuell durch die Führungskräfte der Rettungsleitstelle und basiert auf den aktuellen Warnstufen des Deutschen Wetterdienstes sowie der Anzahl der eingehenden Notrufe. Jörg Sauermann, der Amtsleiter der Feuerwehr Hamburg, betont die Wichtigkeit dieser Maßnahme, die es ermöglicht, den Bürgerinnen und Bürgern der Stadt schnell und zielgerichtet zu helfen, besonders in kritischen Situationen.

Die implementierte Technologie soll nicht nur dazu beitragen, Notruf-Wartezeiten zu minimieren, sondern sichert auch eine klare Abwicklung aller eingehenden Gespräche. Es verbleibt jedoch bei der persönlichen Bearbeitung der Anrufe durch geschulte Calltaker, die den Anrufern in einer Notlage wertvolle Unterstützung bieten.

Mit dieser fortschrittlichen Technik nimmt die Feuerwehr Hamburg eine Vorreiterrolle in Deutschland ein. In Zeiten zunehmender Unwetter und der damit verbundenen Herausforderungen ist jede Verbesserung in der Notfallbearbeitung von größter Bedeutung. Die Implementierung der technischen Priorisierung zeigt, wie durch innovative Lösungen die Effizienz im Amt gesteigert und die Sicherheit der Bevölkerung erhöht werden kann.

Besuchen Sie uns auf: n-ag.de