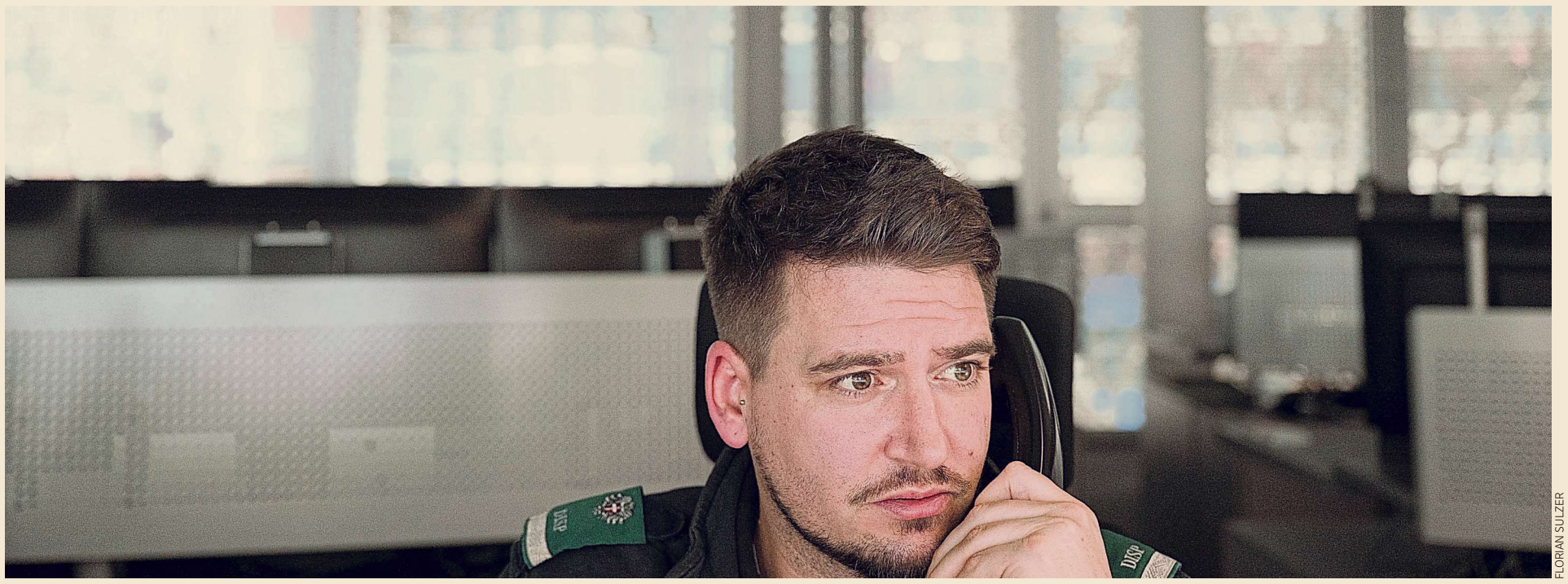


FLORIAN SULZER

Im Schnitt langt mindestens alle zwei Minuten ein Notruf in der Leitstelle ein. Die Standardbegrüßung: „Berufsrettung Wien, wo genau ist der Notfallort?“

Bei den Helfern vom Notruf 144

Unter der Notrufnummer 144 erreicht man die Leitstelle der Berufsrettung. Die Mitarbeiter müssen sich rein durchs Reden ein Bild machen und gelassen bleiben – besonders in der stressigen Weihnachtszeit.

REPORTAGE: *Stefanie Rachbauer*

René Öhler mag es klassisch. Am liebsten greift er zum schwarzen Hörer mit der Spiralschnur dran – und nicht zum Headset. Die Finger seiner freien Hand flitzen flink über die Tastatur, setzen mit der Maus zügig Klicks auf Feldern am Großformat-Bildschirm. Die Zeit läuft.

Deshalb rät Öhler dem Anrufer am anderen Ende der Leitung zu komplett freien Händen. „Schalten Sie die Freisprechfunktion ein“, instruiert er den Mann. „Suchen Sie ein sauberes Kleidungsstück. Legen Sie es auf die Wunde – und pressen Sie fest drauf.“

Donnerstag, 11.53 Uhr, U6-Station Alterlaa: Eine ältere Dame stolpert auf der Rolltreppe, stürzt und schlägt sich eine Wunde am Kopf. Ein Mann beobachtet das, wählt 144. Das macht ihn nicht nur zum couragierten Passanten. Sondern zu einer Sinneserweiterung: Der Mann ist jetzt Öhlers Augen und Ohren.

In der Leitstelle der Wiener Berufsrettungszentrale in der Radetzkystraße ist gerade viel los. „Zutritt nur für Berechtigte“ steht auf der Tür zum Großraumbüro: Dahinter befindet sich heikle Infrastruktur. Wer in Wien 144 anruft, landet hier, bei René Öhler und seinen sieben Kollegen in dieser Schicht. Sie nehmen die Notrufe entgegen und teilen sämtliche Fahrzeuge der Berufsrettung und der privaten Rettungsdienste für Einsätze ein.

Rund 100 Notrufe pro Stunde langen jetzt im Schnitt ein – ein hoher Wert, wie so oft in der Vorweihnachtszeit. Acht bis zehn Sekunden dauert es im Schnitt, bis die Anruferinnen und Anrufer hören: „Berufsrettung Wien, wo genau ist der Notfallort?“

Für viele bedeuten die nahenden Feiertage Stress. Das führt wiederum dazu, dass auch die Wiener Berufsrettung gestresster ist als sonst. „Weihnachtsmärkte, Weihnachtsfeiern, Einkaufen: Es ist einfach sehr viel los. Alle sind ein bisschen mehr aufgewühlt“, sagt der leitende Disponent Harald Peterka. Diese Gemengelage erhöhe die Wahrscheinlichkeit, dass etwas schiefgehe und zum Beispiel Unfälle passieren. Dazu komme: Es ist Erkältungs- und Grippesaison.

Intensive Weihnachten

Zahlen, wie sich das Einsatzaufkommen im Jahresverlauf verändert, hat die Berufsrettung nicht. Aber: Vor Weihnachten und zu Silvester sei jedenfalls eine Spitze merkbar, erzählt Peterka. Übers Jahr gesehen geht im Durchschnitt mindestens alle zwei Minuten ein Notruf in der Leitstelle ein. Nervöses Tuten schallt durch das Stimmgewirr im Raum, rote Lämpchen blinken: neuer Einsatz.

Öhler registriert es diesmal nicht, er ist noch in der U6-Station. „Ist die Blutung unter Kontrolle?“ Der Anrufer überlegt kurz: „Ja? Ja!“ Eine gute Nachricht: „Die Patientin nicht bewegen, wenn ihr schlecht wird, vorsichtig auf die Seite drehen. Ein Fahrzeug kommt, wir sind unterwegs.“ Öhler legt auf.

Seit 16 Jahren ist er bei der Berufsrettung, fünf davon als Disponent in der Leitstelle. Mehrjährige Erfahrung im Fahrdienst bei der Rettung und eine sechsmonatige Ausbildung sind Voraussetzung, um hier zu arbeiten. Öhler konnte früher als Sanitäter bei Einsätzen selbst sehen, was los ist. Heute macht er sich sein Bild rein über Kommunikation. Die erfolgt in einer strikten Chronologie, in gut verständlichen, einfachen Formulierungen, die am Monitor aufscheinen: Straße? Hausnummer? Rückrufnummer? Was genau ist passiert? Atmet die Patientin oder der Patient? Ist sie oder er wach?

Wird eine der letzten beiden Fragen verneint, weiß Öhler: Es ist brenzlig. Im schlimmsten Fall schickt er sofort einen Notarzt los. Und macht die Anruferin oder den Anrufer, ähnlich wie den Mann in der U6-Station, zu seinen Händen: Er leitet zur Reanimation an – nach den Vorgaben am Bildschirm, Schritt für Schritt. Auch Geburten können so begleitet werden.

Ist der Zustand besser, geht es mit anderen Fragen weiter: Schmerzen? Wie stark? Blutung? Wie intensiv? Sich mit den Infos zurückzuhalten, bis sie abgefragt werden, fällt manchen Anruferinnen und Anrufern schwer, sie wollen gleich drauflosplappern. Verständlich: Sie sind in einer Ausnahmesituation. Für die Disponenten ist Gelassenheit ihr täglich Brot. „Man muss schon der Typ für diese Arbeit sein“, findet der leitende Disponent Peterka. Sein Team sei aber verständnisvoll, versichert er: „Auch in den seltenen Fällen, wenn jemand zur Feuerwehr oder Polizei will und uns anruft.“

Ziel der strukturierten Abfrage ist, schnell herauszufinden, welche Art von Hilfe gebraucht wird – also Kranken-, Rettungs- oder Notarztwagen oder gar der Hubschrauber. Die Erfahrung aus realen Einsätzen hilft zusätzlich.

Das Schema ist international standardisiert, zweimal wurde die Leitstelle bereits als Center of Excellence ausgezeichnet. „Die Wiener Rettungsleitstelle ist die erste Drehscheibe für Menschen in Notsituationen“, sagt Berufsrettungschef Rainer Gottwald. „Wir legen hier den Grundstein für die beste Versorgung.“ Um sich weiter zu verbessern, werden die Telefonate auch nachbesprochen: Was lief gut? Was wäre anders besser gewesen?

Vorwarnung fürs Spital

13 Schnitte im Gesicht: Was die Anruferin Öhler schildert, klingt gravierend. Eine Schülerin habe sich selbst im Gesicht verletzt, berichtet die Lehrerin. Allerdings nicht frisch, sondern vor zwei Tagen, stellt sich heraus. Das Mädchen gehöre in die Psychiatrie. Ist die Patientin gewalttätig? Wurden Waffen benutzt? Öhler tippt und klickt. „Der nächste freie Wagen kommt.“

In welches Krankenhaus die Sanitäterinnen und Ärzte die Patientinnen und Patienten bringen, können sie bei weniger ernsten Fällen selbst entscheiden: Über ein Datenterminal im Rettungswagen rufen sie die Bettenkapazitäten ab, die der Wiener Gesundheitsverbund und die privaten Träger zur Verfügung stellen. Bei kritischen Notfällen kündigt die Leitstelle schon am Beginn des Einsatzes in der Klinik an, dass ein Schockraum gebraucht wird: „Die machen dann ihre Teams bereit und warten schon auf uns“, sagt Peterka.

Bei manchen 144-Anrufen bleiben die Wagen allerdings in der Garage. Meist, wenn die Abfrage eine so niedrige Priorität ergibt, dass die Hilfesuchenden an die Gesundheitshotline 1450 weitergeleitet werden. Seltener aber auch, wenn der Anruf aus einer etwas unangenehmen Gruppe kommt: den sogenannten „frequent callern“. Das sind Menschen, die wiederholt Notrufnummern wählen, obwohl gar kein Notfall vorliegt. „Einige rufen mehrmals am Tag an“, erzählt Peterka. „Manche schimpfen zum Beispiel einfach in den Hörer rein.“ Hintergrund seien etwa psychische Ausnahmezustände oder Einsamkeit – die besonders in der Weihnachtszeit akut werden kann.

Diese Anrufe seien etwas mühsam, räumt Peterka ein. „Aber wir nehmen sie natürlich trotzdem ernst. Wir können ja auch keine Nummer sperren.“ Bei der Einschätzung unterstützt die Technik: Der Monitor zeigt an, wann 144 von einer Nummer zuletzt gewählt wurde.

Sofern es sich um psychische Probleme handelt, werden die Anrufer an 1450 mit der Empfehlung einer weiteren Betreuung weitervermittelt. „Wenn allerdings jemand zum siebten Mal am Tag anruft, involvieren wir die Polizei“, sagt der leitende Disponent. Denn das sei Notrufmissbrauch, der Kapazitäten blockiere – und für den man strafrechtlich belangt werden kann.

Wieder greift Öhler zum schwarzen Hörer mit dem Spiralkabel: „Berufsrettung Wien, wo genau ist der Notfallort?“

KURZ **GEMELDET**

Neben Moschee auch Grünen-Lokal und Auto in Hollabrunn beschossen

Hollabrunn – Nach dem Schuss auf den Eingangsbereich der Moschee des Vereins der Albanischen Muslime in Hollabrunn in der Nacht auf Sonntag gibt es nun zwei weitere Tatorte. Geschossen wurde auch auf das Parteilokal der Grünen in der niederösterreichischen Bezirksstadt sowie auf ein geparktes Auto, teilte Polizeisprecher Johann Baumschlager am Montag mit. Mögliche Zusammenhänge werden geprüft, vorgesehen ist eine kriminaltechnische Untersuchung sichergestellter Projektile. Das Landesamt für Staatsschutz und Extremismusbekämpfung ermittelt. Insbesondere unter die Lupe genommen wird, ob es einen religiösen oder politischen Hintergrund für die Vorfälle gibt. Die sichergestellten Projektile würden überprüft, „damit wir wissen, ob sie von ein und derselben Waffe abgefeuert worden sind“, sagte Baumschlager. Für die nächsten Tage kündigte die Polizei zudem eine verstärkte Streifentätigkeit in Hollabrunn an. Die Polizei ersucht zudem um Meldung verdächtiger Wahrnehmungen in der Nacht auf Sonntag in der Polizeiinspektion Hollabrunn sowie unter der Telefonnummer 059 133/3410. (red)

Sohn stach auf sich selbst und Mutter ein

Wien – Am Wiener Hauptbahnhof wurden am Montagnachmittag eine Mutter und ihr Sohn bei einem Messervorfall verletzt. Laut ersten Ermittlungen dürften beide Personen schwere psychische Probleme haben. Der Sohn wollte demnach zuerst sich selbst verletzen und schnitt sich in den Unterarm, dann setzte er auch bei der Mutter entsprechende Handlungen, berichtete die Polizei. Der Mann wurde von der Polizei überwältigt, beide wurden von der Wiener Berufsrettung erstversorgt und in ein Spital gebracht. Von dort wurden sie in ein psychiatrisches Krankenhaus überstellt. (red)

Kindergeburtstag in der Millennium-City eskalierte

Wien – Ein harmloser Streit rund um einen Kindergeburtstag ist Sonntagabend im Einkaufszentrum Millennium-City in Wien-Brigittenau dermaßen eskaliert, dass am Ende sieben Polizisten verletzt waren. Begonnen hatte die Auseinandersetzung zwischen zwei 39 und 46 Jahre alten Schwestern. Dann mischte sich der stark alkoholisierte Ehemann der Jüngeren ein. Als Polizisten die Lage beruhigen wollten, gingen alle drei auf die Beamten los. Ein Beamter wurde ins Gesicht geschlagen, ein weiterer ins Bein gebissen. Das gewalttätige Trio wurde festgenommen. (red)

Hoffnung auf Schneefall zu Weihnachten

Wien – Im Süden und im Osten Österreich besteht Hoffnung auf weiße Weihnachten. Mit einem Italien-Tief werde kältere Luft aus dem Nordosten ins Bundesgebiet einsickern, was bei Niederschlag Schneefall wahrscheinlich mache, sagte Thomas Krennert vom österreichischen Wetterdienst Geosphere. Dass es am Nachmittag des 24. Dezember etwa in Wien schneit, sei „eher schon“ als „eher nicht“ wahrscheinlich. Trocken und schneefrei dürfte es hingegen in Vorarlberg sowie an den nördlichen und östlichen Rändern des niederösterreichischen Weinviertels bleiben. (krud)