



**KKPKS
PTI**



FKS CSSP CSP

interverband für rettungswesen
interassociation de sauvetage
interassociazione di salvataggio



An:

- PSAP Schweiz
- Notrufgremien und BAKOM
- Regierungskonferenzen RK MZF, KKJPD und GDK
- Dachverbände KKPKS, FKS und IVR

Via E-Mail

Ihr Zeichen

Unser Zeichen
FLT/BEA/PBKH

E-Mail
notruf@pti-mail.ch

Direktwahl

Datum
15.07.2024

Informationen des Steuerungsausschuss der Organisation Notrufe Schweiz, zum Thema Kommunikation der Europäischen Notrufnummer 112

Sehr geehrte Damen und Herren

Es gibt immer wieder Diskussionen, warum es in der Schweiz und in den europäischen Ländern nebst der Notrufnummer 112 (Europäische Notrufnummer) weitere Notrufnummern gibt. In der Schweiz sind dies für die Polizei 117, für die Feuerwehr 118 und für den Rettungsdienst 144.

Basierend auf der Strategie Notrufe vom 03.02.2016, sowie dem Referenzmodell Notrufe vom 10.11.2022, nimmt der Steuerungsausschuss Notrufe dazu wie folgt Stellung:

Die Europäische Notrufnummer wird in vielen Ländern Europas als zentrale Notrufnummer für Feuerwehr und Rettungsdienste verwendet, aber nicht für die Polizei. Es gibt jedoch triftige Gründe, warum es nicht ausreicht, nur eine Notrufnummer zu publizieren und es sinnvoll ist, die Notrufnummer von Polizei (117), Feuerwehr (118) und Rettungsdienst (144) separat zu kommunizieren.

Insgesamt trägt die Publikation und Bekanntmachung der Notrufnummern 117 für die Polizei, 118 für die Feuerwehr und 144 für die Rettungsdienste dazu bei, dass die Notdienste effizienter arbeiten können (direkte Triage beim Notsuchenden). Damit wird Menschen in Notlagen schneller und gezielter geholfen.

1. **Überlastung der Notrufnummer 112:** Wenn nur eine einzige Notrufnummer bekannt ist, kann es zu einer Überlastung dieser Nummer kommen. Dies insbesondere in Notfallsituationen mit hoher Nachfrage, wie bei Naturkatastrophen / Gewitter oder grossen Unfällen. Das kann zu längeren Wartezeiten und einer Verzögerung der Hilfe führen.

Beispiel: Der Herzinfarkt mit vitaler Gefährdung steht hinter den Meldungen über Wasser im Keller in der Warteschlange an, da die Art des Notrufes nicht ersichtlich ist (Triage bereits beim Notsuchenden ist nicht möglich).

2. **Effiziente Priorisierung und Ressourcenverteilung:** Verschiedene Notrufnummern ermöglichen eine bessere Priorisierung von Notfällen und eine gezielte Ressourcen-

nutzung. So können beispielsweise medizinische Anrufe an die Notrufnummer 144 direkt an die medizinischen Fachpersonen zugestellt werden, was zu einer effizienteren Nutzung der verfügbaren Ressourcen bei den Notrufzentralen führt.

3. **Bildung und Bewusstsein:** Die Aufklärung der Bevölkerung über die verschiedenen verfügbaren Notrufnummern (117 / 118 / 144) verbessert das allgemeine Bewusstsein und die Reaktionsfähigkeit in Notfällen. Menschen wissen dann, welche Nummer sie in welcher Situation anrufen sollen, was zu effizienteren und schnelleren Rettungsaktionen führt.
4. **Spezialisierte Notrufe:** In den meisten Ländern gibt es spezialisierte Notrufnummern, die direkt zu bestimmten Diensten führen. Zum Beispiel gibt es in Deutschland neben der 112 für Feuerwehr und Rettungsdienst auch die 110 für die Polizei. Diese Unterscheidung hilft, Anrufe effizient zu leiten und sicherzustellen, dass Anrufer schnell die richtige Hilfe erhalten. Es entlastet zudem die Fachpersonen in den entsprechenden Notrufzentralen.
5. **Unterschiedliche Zuständigkeiten und Spezialisierungen:** Die Notfalldienste von Polizei, Feuerwehr und Rettungsdienst haben unterschiedliche Zuständigkeiten und Spezialisierungen der zuständigen Mitarbeitenden. Eine einzige Notrufnummer benötigt immer eine umfangreiche Triage (Personelle und technische Ressourcen), um Anrufe effektiv an die richtigen Dienste weiterzuleiten. Spezialisierte Notrufnummern können sicherstellen, dass der Anrufer direkt mit dem richtigen Dienst verbunden wird, ohne Umwege oder lebensbedrohlichen Verzögerungen.
6. **Technische Herausforderungen:** Eine einzige Notrufnummer erfordert ein hochkomplexes technisches System mit dementsprechenden Ressourcen, um alle Anrufe korrekt zu triagieren. Mehrere spezialisierte Notrufnummern ermöglichen eine gleichmässige Verteilung der Last.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Verwendung mehrerer spezialisierter Notrufnummern zu einer effizienteren und effektiveren Notfallversorgung beiträgt und den verschiedenen Anforderungen und Bedürfnissen der Bevölkerung besser gerecht wird.

- Aus diesen Gründen ist von einer Bewerbung der Notrufnummer 112 abzusehen und gemäss den Richtlinien die entsprechenden Notrufnummern für Polizei 117, Feuerwehr 118 und Rettungsdienst 144 zu verwenden.

Der Zweck der Europäischen Notrufnummer 112 besteht einzig darin, eine zuverlässige, zugängliche und einheitliche Notrufnummer für alle EU-Bürger und Reisenden in Europa bereitzustellen, die in Notfällen eine schnelle und effektive Hilfe gewährleistet. Die entgegennehmende Notrufzentrale in der Schweiz leitet einen Notruf 112 an die zuständige Notrufzentrale weiter, ein allfälliger Zeitverlust wird dabei in Kauf genommen.

Grundlagen:

- Gemäss **Art. 20 des Fernmeldegesetzes (FMG; SR 784.10)** müssen die **Anbieterinnen des öffentlichen Telefondienstes** einen Dienst anbieten, der es den Benutzerinnen und Benutzern ermöglicht, bei Gefahr für Leib, Leben, Gesundheit oder Eigentum die zuständige Alarmzentrale zu erreichen (Notrufdienst). Sie haben dabei die **Leitweglenkung** und die **Standortidentifikation** sicherzustellen.
- Gemäss **Art. 27 der Verordnung über Fernmeldedienste (FDV; SR 784.101.1)** muss der Zugang zu den Notrufdiensten nach Artikel 28 der Verordnung über die Adressie-

rungselemente im Fernmeldebereich (**AEFV**) von jedem Telefonanschluss aus gewährleistet und unentgeltlich sein.

- Die **Notrufdienste nach AEFV** sind folgende:
 - Europäische Notrufnummer (**112**);
 - Polizeinotruf (**117**);
 - Feuerwehrnotruf (**118**);
 - Sanitätsnotruf (**144**);
 - Telefonische Hilfe für Erwachsene (**143**);
 - Telefonische Hilfe für Kinder und Jugendliche (**147**);
 - Vergiftungsnotruf (**145**).

→ **Notrufnummern sind immer dreistellig.**

Mit freundlichen Grüßen

Die Organisation Notrufe

Theo Flacher
Vorsitzender
Steuerungsausschuss

Andreas Beeler
Leiter
ERFA Technik

Hugo Burkhard
Leiter
ERFA Taktik