

Telefonische Alarmierung per Mausclick: Die Feuerwehr Düsseldorf nutzt RapidReach bei großen Einsatzlagen

Seit 1999 nutzt die Leitstelle für Feuerschutz, Rettungsdienst und Bevölkerungsschutz in der Landeshauptstadt Düsseldorf das automatische Benachrichtigungssystem RapidReach. Das System hilft dem Leitstellenpersonal, schnell und zuverlässig zusätzliche Einsatzkräfte oder Gruppen von Spezialisten zu alarmieren. Die Einsätze haben naturgemäß sehr unterschiedliche Anlässe, z. B. Kampfmittelfunde, Hochwasser, Massenanfälle von Verletzten und Großbrände. Bereits über 700mal wurde RapidReach in solchen Fällen verwendet.

Die Feuerwehr Düsseldorf besteht aus ca. 800 Beamten der Berufsfeuerwehr und ca. 300 Angehörigen der Freiwilligen Feuerwehr. Zu ihren Aufgaben zählt nicht nur die Brandbekämpfung und technische Hilfeleistung, sondern auch der Rettungsdienst und Krankentransport. Überdies gehört der Bevölkerungsschutz mit der Bewältigung von Großschadensereignissen und der Notfallvorsorge zu den Aufgaben der Düsseldorfer Feuerwehr. Über das gesamte Stadtgebiet verteilt finden sich acht Feuer- und Rettungswachen. Daneben gibt es auch eine Löschbootstation am Rhein.

Im Jahr 2001 zählte die Feuerwehr rund 92.000 Einsätze. Mehr als 6.000 dieser Einsätze galten Bränden und technischen Hilfeleistungen. Der Großteil aber, knapp 86.000 Einsätze, entfiel auf den Rettungsdienst.

Angesichts der zunehmenden Zahl an Einsätzen, die eine Alarmierung auf Mobil- und Festnetztelefone erfordert, entschloß sich die Feuerwehr im Jahr 1999 zur Ausschreibung eines Benachrichtigungssystems. Mit dem System sollten Mitarbeiter und externe Einsatzkräfte, Krisenstäbe, Behörden und die Medien schnell und zuverlässig verständigt werden können.

Bei der Feuerwehr wußte man sehr genau, welche Art von System man beschaffen wollte. Acht Jahre lang hatte man schon Erfahrungen mit einem Telefonalarmierungssystem gesammelt, dessen Hardware und Software nun aber nicht mehr auf der Höhe der Zeit waren. Das neue System sollte u. a. jede Benachrichtigung detailliert dokumentieren. Bei der Beschaffung des neuen Systems wurde überdies konsequent darauf geachtet, daß dessen Handhabung einfach gehalten ist.



In der Ausschreibung fiel die Wahl auf RapidReach. Dem Leitstellenpersonal war es schon nach kurzer Einweisung möglich, Alarmierungen vorzunehmen. Heute spart das Benachrichtigungssystem nicht nur Zeit, sondern es mindert auch den Stress in kritischen Situationen. Das Leitstellenpersonal wird vom Telefonieren entlastet und kann sich anderen Aufgaben zuwenden. Die Erfassung aller Gesprächsdaten gibt überdies völlige Kontrolle über den Alarmierungsverlauf. Sämtliche Informationen lassen sich auch als Berichte ausdrucken.

Da im Laufe der Zeit Benachrichtigungsgruppen größer und Benachrichtigungen zahlreicher geworden sind, hat die Feuerwehr Düsseldorf das System vor einiger Zeit von vier auf acht Telefonleitungen (ISDN B-Kanäle) erweitern lassen. Auf allen Leitungen werden im Alarmierungsfall Ansagen abgespielt und Antworten (Quittungen) von den Angerufenen registriert. Die Schnelligkeit des Systems, so die Erfahrung der Feuerwehr, beruht neben der parallelen Nutzung von acht Telefonleitungen auch auf der Tatsache, dass sich die Übermittlung der Nachricht dank automatischem Dialog deutlich gegenüber einem manuell geführten Gespräch verkürzt. Es werden weder schadensferne Informationen übertragen, noch gibt es überflüssige Rückfragen.

Wenn RapidReach verwendet wird, handelt es sich oft um Einsätze, die über das normale Tagesgeschehen hinausgehen. Dazu zählte z. B. eine Explosion mit neun verletzten jüdischen Einwanderern aus Rußland am 27. Juli 2000 im S-Bahnhof Werhahn. Die Feuerwehr alarmierte sofort zusätzliche Einsatzkräfte über Mobil- und Festnetztelefone. "Das hat mit RapidReach wie immer problemlos funktioniert", erklärte nach dem Einsatz Siegfried Schneider, heute Leiter Daten- und Kommunikationstechnik bei der Feuerwehr. Einsätze bei Großbränden, Bombenfunden, Sturm- und Wasserschäden zählen ebenfalls zu den Anwendungsgebieten des RapidReach-Systems.

RapidReach wird jedoch auch im Tagesgeschäft genutzt. Notfallseelsorger, Rufbereitschaft Gesundheitsamt, Mitarbeiter der Daten- und Kommunikationstechnik etc. werden täglich über das System aktiviert.

In der Datenbank des Systems sind derzeit rund 800 Personen gespeichert. Darunter finden sich auch Höhenretter, Taucher, Atemschutzgerätewarte, Desinfektoren, Löschbootbesatzungen und leitende Notärzte. Überdies gibt es spezielle Teams wie eine Sondereinsatzgruppe Rettungsärzte, einen Stab für außergewöhnliche Ereignisse, diverse Führungskräfte und eine Gruppe für die Notfallseelsorge.



"RapidReach läuft so schmerzfrei, daß ich mein Passwort für das System mittlerweile vergessen habe."

Die Zusammensetzung dieser Benachrichtigungsgruppen ist in RapidReach bereits festgelegt. Das hat im Alarmierungsfall den Vorteil, daß niemand mehr in Listen nachsehen muß, wer jeweils verständigt werden soll. Das Leitstellenpersonal muß der betreffenden Gruppe nur die passende Nachricht zuordnen und die Benachrichtigung mit zwei Mausklicks starten. Die Nachricht kann im voraus aufgenommen sein oder im Moment der Alarmierung neu aufgesprochen werden. Überdies verwendet die Feuerwehr Alarmierungsszenarien, in denen bereits alles fix und fertig vorbereitet ist.

Thomas Hußmann, stellvertretender Leiter Daten- und Kommunikationstechnik und bislang als Systemadministrator für das RapidReach-System zuständig, meint zur Zuverlässigkeit des Systems: "RapidReach läuft so schmerzfrei, daß ich mein Passwort für das System mittlerweile vergessen habe und es nachschlagen muß." Als es dennoch einmal – bei Umstellung auf eine neue Version – technische Probleme gab, sei ihnen schnell und kompetent geholfen worden.

Enera – der Hersteller des RapidReach-Systems – hat sich auf Software für automatisierte Kommunikation spezialisiert. Der Stammsitz des Unternehmens liegt in Göteborg, Schweden. Enera ist in vielen Ländern mit Vertrieb und Kundendienst präsent, vor allem in Europa und Nordamerika. Das RapidReach-System steht meist in Leitstellen, Sicherheits- oder Einsatzzentralen, Krisenstabzimmern und Pforten. Es findet sich in einer großen Zahl von Branchen.

