

Zeitschrift: Akzent : Magazin für Kultur und Gesellschaft
Herausgeber: Pro Senectute Basel-Stadt
Band: - (2022)
Heft: 4: Blaulicht-Organisationen

Artikel: Rund 30000 Notrufe pro Jahr : Ruhe und Sicherheit vermitteln
Autor: Sutter, Markus
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-1036846>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 05.05.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>



Rund 30 000 Notrufe pro Jahr



Ruhe und Sicherheit vermitteln

«Wo genau ist es passiert?», «Haben Sie angehalten?», «Ist die Person ansprechbar?», «Wie alt ist die Frau ungefähr?» und «Können Sie bei ihr bleiben?». Wir befinden uns im Herzen der Sanitätsnotrufzentrale beider Basel. Die Wortketten, die wir hören, lassen den Schluss zu, dass jemand medizinische Hilfe benötigt. Der Mitarbeiter der Rettung Basel strahlt die Ruhe selbst aus: «Wir schicken gleich einen Wagen vorbei.» Mit Wagen ist ein Rettungswagen gemeint, der mit allen erforderlichen Hilfsmitteln ausgestattet ist.

Alle 87 Sekunden ein Anruf

Wer die Nummer 144 wählt, wird in den beiden Basel automatisch mit jemandem aus der Notrufzentrale an der Hebelstrasse 51 verbunden. Das kommt am Laufmeter vor, genau genommen alle 87 Sekunden. «2021 registrierten wir 109 641 Telefonate und 136 869 Funkgespräche», zitiert der diplomierte Rettungssanitäter HF Michel Eigenmann aus der Statistik. Rund 30 000 Anrufe kommen direkt auf die Notrufnummer 144. Andere Anrufe betreffen zum Beispiel von Ärztinnen und Ärzten angeordnete Verlegungen in Spitäler. Die Zahlen zeigen eine deutliche Tendenz nach oben. Über die genauen Gründe kann nur gerätselt werden. «Möglicherweise spielt es eine Rolle, dass viele Menschen heute keinen Hausarzt oder keine Hausärztin haben und in einer Notsituation die Nummer 144 wählen, weil ihnen dann sofort geholfen wird», vermutet er. Seit rund vier Jahren ist Michel Eigenmann als Leiter der Einsatzzentrale Rettung Notruf 144/118 tätig. Der 50-jährige Vater von drei Kindern, der sich mit seiner Familie am liebsten in den Bergen vom manchmal

stressigen Berufsalltag erholt, hat das Handwerk von der Pike auf gelernt. Er hat selbst mehrere Jahre am Puls des Geschehens gearbeitet und sich dann in den 24 Jahren seiner Tätigkeit im Rettungsdienst sukzessive hochgearbeitet. Auf eidgenössischer Ebene amtiert er zudem als Leiter der Fachgruppe Sanitätsnotrufzentrale beim Interverband für Rettungswesen. Stünde er nochmals am Anfang, würde er den gleichen Berufsweg einschlagen. Mit anderen Worten: ein Traumjob.

Bei unserem Besuch in der Einsatzzentrale sitzen vier Mitarbeitende, sogenannte Disponenten, vor ihren je fünf Bildschirmen. Diese liefern ein komplettes Bild der Situation in der Region, zum Beispiel der eingesetzten sowie einsatzfähigen Sanitätsfahrzeuge. Das Bild am Schirm ändert sich alle paar Sekunden. Die Bewegungen der Fahrzeuge können in Echtzeit nachverfolgt werden. Auf einem anderen Schirm sind die wichtigsten Angaben von Einsätzen aufgeführt, die aktuell am Laufen sind: «Mit dem Fahrrad verunfallt», «heftige Bauchschmerzen.»

Text Markus Sutter · Fotos Claude Giger

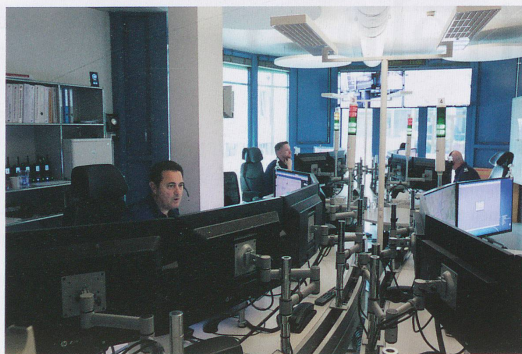
Die Sanitätsnotrufzentrale beider Basel ist die Schaltstelle bei einem Notruf der Nummer 144. Alle Fäden – respektive Anrufe – laufen an der Hebelstrasse 51 in Basel zusammen. Die Mitarbeitenden alarmieren und koordinieren von hier aus die notwendigen Rettungskräfte. Das Handwerk von der Pike auf gelernt hat Michel Eigenmann, der amtierende Leiter der Einsatzzentrale.

Die zentrale Frage lautet: «Wo genau ist der Notfallort?» In der journalistischen Ausbildung lernt man die fünf «W-Fragen» (Wer, Was, Wann, Wo, Warum), die in einem Artikel verpackt werden sollten. Bei der Sanitätsnotrufzentrale beider Basel sieht das ähnlich aus, wobei der Fokus von Anfang an klar ist. «Wir verwenden ein strukturiertes Abfragesystem und wollen von der anrufenden Person immer zuerst wissen, wo sich der Notfallort befindet», beschreibt Eigenmann den Ab-

◀ Michel Eigenmann ist Leiter des Notrufdienstes und seit 24 Jahren beim Basler Rettungsdienst. Seinen Traumberuf würde er auch heute wieder wählen.

Der moderne Arbeitsplatz eines Disponenten beim Notruf 144/118: Gleich fünf Bildschirme gilt es im Blick zu haben. ▶

- ▼ Die Notrufzentrale an der Hebelstrasse 51: Das Personal muss jederzeit mit schwierigen Situationen umgehen können.



Notfallnummern

112

Allgemeiner Notruf

117

Polizei

118

Feuerwehr, Chemie- und Ölwehrtotruf (auch 112)

144

Sanität

145

Vergiftungen

1414

REGA

061 261 15 15

Medizinische Notrufzentrale

Bald im Lützelhof

Die Hebelstrasse 51 als Standort der Sanitätsnotrufzentrale beider Basel ist bald Geschichte. Ab November 2022 werden die heute noch getrennten Einsatzzentralen der Berufsfeuerwehr und der Sanität örtlich zusammengelegt. Die neue Notrufzentrale von Feuerwehr und Sanität hat ihren Standort im Lützelhof, wo sich die Berufsfeuerwehr befindet. Das bestehende Gebäude an der Kornhausgasse wird aufgestockt und erdbebensicher gemacht. Michel Eigenmann, Leiter des Sanitätsnotrufs 144, ist glücklich darüber, da die engen Platzverhältnisse, in denen sein Team arbeiten muss, so bald der Vergangenheit angehören.



Medizinische Notrufzentrale (MNZ)

In einer lebensbedrohenden Situation sollte immer zuerst die Nummer 144 angerufen werden. In weniger bedrohlichen Fällen steht in der Nordwestschweiz (Basel-Stadt, Baselland sowie Teilen der Kantone Aargau und Solothurn) die Medizinische Notrufzentrale unter der Nummer 061 261 15 15 rund um die Uhr mit Informationen und Beratungen zur Verfügung. Neben diesem gemeinnützigen Kerngeschäft betreibt die MNZ unter anderem auch einen Alarmservice mit Haus- und Mobil-Notrufgeräten.

lauf. Wer ein Handy benützt, aber die genaue Adresse nicht kennt, kann zumindest grob geortet werden, den vielen Antennen sei Dank.

Beim Abfragesystem handle es sich allerdings «nur» um ein Hilfsmittel. «Der Disponent oder die Disponentin hat durchaus die Möglichkeit», so Eigenmann, «eigene Entscheidungen zu treffen.» Wichtig sei vor allem, dass die Gesprächsführung beim Disponenten liege, also er die Fragen stelle.

Manchmal zählen Sekunden – eine besonders herausfordernde Situation für die Retter auf allen Ebenen, auch in der Notrufzentrale. Denn gerade in solchen Augenblicken hat man es überwiegend mit besonders aufgeregten, unsicheren und verängstigten Anrufern zu tun. Professionelles Verhalten ist das A und O. «Wir sind eine zertifizierte Notrufzentrale und haben die Pflicht, in gewissen Fällen wie bei Reanimationen, schweren Verkehrsunfällen, Geburten oder Traumata erste Hilfeanweisungen zu geben», macht Eigenmann klar. Es komme vor, dass zum Beispiel eine Disponentin sofort die Rettung alarmiere, aber dann mit dem Anrufer telefonisch noch so lange in Verbindung bleibe, bis die Hilfskräfte vor Ort seien. Ziel und Zweck: «Wir wollen Ruhe und Sicherheit vermitteln.»

Die Fähigkeit, sich rasch einen möglichst guten Überblick über die Situation zu verschaffen und unverzüglich die erforderlichen Schritte einzuleiten, setzt hoch

qualifiziertes Personal voraus. «Wir haben ausnahmslos Mitarbeitende im Einsatz, die früher selbst als Rettungssanitäter gearbeitet haben und alle Abläufe gut kennen», betont Eigenmann.

Neues Sprachsystem in Einführung

Dass jemand in dieser Funktion noch über gewisse Fremdsprachenkenntnisse verfügen sollte, liegt im multikulturellen Basel auf der Hand. «Mit Englisch kommen wir immerhin schon sehr gut durch. Die meisten können uns zumindest verständlich mitteilen, wo sie sich befinden.» Eine namhafte Entlastung in der Sprachenfrage ist dank dem Fortschritt in der Technik in Sicht. «Wir führen gerade ein neues System ein», so Eigenmann, «und haben dadurch die Möglichkeit, mit den Anrufern in 15 verschiedenen Sprachen zu chatten.»

«Im Moment sind leider alle Leitungen besetzt, bitte haben Sie einen Moment Geduld» – was bei vielen Institutionen heutzutage schon fast zur Normalität gehört, ist bei der Rettung Basel unvorstellbar. Selbst wenn alle Leitungen in der Notrufzentrale besetzt sind, werden Anrufe automatisch an die Polizei oder an die Feuerwehr weitergeleitet. Das gilt bei Kapazitätsgängen auch in umgekehrter Richtung. «Insgesamt stehen 100 Leitungen offen», so Eigenmann. ■