

Notfunk Außenstellen – Fragen für die Annahme von Notfällen

Abfragehilfe

(Die Hilfe orientiert sich an den 5 W-Fragen im Notfall.)

- **Wo ist der Notfallort?**

Die präzise Angabe des Ortes ist von zentraler Bedeutung, damit die Rettungskräfte schnellstmöglich vor Ort sein können. Die vollständige Adresse an – Straße, Hausnummer, Stockwerk und besondere Hinweise wie „im Hinterhof“ oder „neben der Kirche“ erfragen. Bei Notfällen auf der Autobahn oder in ländlichen Gebieten können markante Orientierungspunkte oder die Fahrtrichtung entscheidende Hinweise sein, um den Einsatzort zu finden.

- **Was ist passiert?**

Handelt es sich um einen Verkehrsunfall, einen Brand, eine plötzliche Erkrankung oder etwas anderes? Eine detaillierte Beschreibung hilft ... die benötigte Hilfe – sei es Feuerwehr, Polizei oder Rettungsdienst – zu koordinieren. Wichtige Informationen sind beispielsweise „bewusstlose Person“, „starker Rauch“ oder „schwerer Verkehrsunfall“. Für die Einschätzung der Dringlichkeit.

- **Wer benötigt Hilfe?**

Wichtig für die Einsatzkräfte vor Ort, einen Ansprechpartner zu haben, der ihnen weitere Informationen geben oder den genauen Ort zeigen kann.

- **Wie viele Betroffene?**

Angabe, wie viele Personen verletzt oder in Gefahr sind. Zustandsbeschreibung: z. B. „eine bewusstlose Person“, „zwei leicht Verletzte“. Dient den Rettungskräften, sich auf die Situation vorzubereiten und die notwendigen Ressourcen bereitzustellen.

Wichtig für die Person an der Annahme:

- Ruhe bewahren – die Ruhe die du ausstrahlst - hilft deinem Gegenüber.
- Deutlich – möglichst in Hochdeutsch – respektvoll den Meldenden ansprechen.
- Bei persönlichen Informationen / Peinlichkeiten den Meldenden kurz abseits nehmen.
- Personen nur nach vorheriger Absprache anfassen.
- Manchmal hilft zur Beruhigung der Person ein, an die Hand nehmen, in den Arm nehmen ...
- Personen die sehr aufgebracht / konfus sind kurz, sehr laut und bestimmend mit z.B. „Stopp“ ansprechen.

5 W-Fragen im Notfall (Englisch)

The 5 W questions in an emergency:

- **Where is the emergency location?**
The exact location of the emergency is of central importance. This is the only way that emergency services can get to the location quickly and efficiently. Give the full address, including the street, house number, floor and any special information that will make it easier to find (e.g. "in the backyard" or "next to the church"). In the case of accidents on the highway or in rural areas, precise descriptions or prominent points are particularly important
- **What has happened?**
Describe the incident as precisely as possible. Is it a traffic accident, a fire, a sudden illness or something else? A precise description helps the control center to coordinate the right kind of help, be it fire department, police or rescue service. Details such as "unconscious person", "heavy smoke" or "serious traffic accident" provide important information about the urgency and type of operation.
- **Who is calling?**
State your name and telephone number in case there are any queries. This information is important in case the control center needs further details or if contact is lost for any reason. It can also be helpful for the emergency services to have a contact person on site.
- **How many people affected?**
Enter the number of injured or affected persons. This information helps to plan the necessary resources and emergency personnel. If possible, also describe the condition of those affected (e.g. "one unconscious person", "two slightly injured").
- **Waiting for questions**
Do not end the call immediately after the first description, but wait to see if the control center has any further questions. Stay on the phone until the control center signals that it has all the necessary information about the 5 W questions. Additional details are often crucial in order to coordinate the operation optimally.