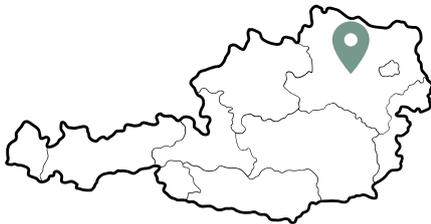


Notruf NÖ – Notruf APP, DEC 112, LeoChat



Bundesland: Niederösterreich, Leitstellen an vier Standorten (Mödling, St.Pölten, Stockerau und Zwettl)

Lokale, klimabedingte Stress- & Störfaktoren: Notfälle allgemein

Vulnerable Gruppen: Gehörlose und hörbeeinträchtigte Menschen



Beschreibung

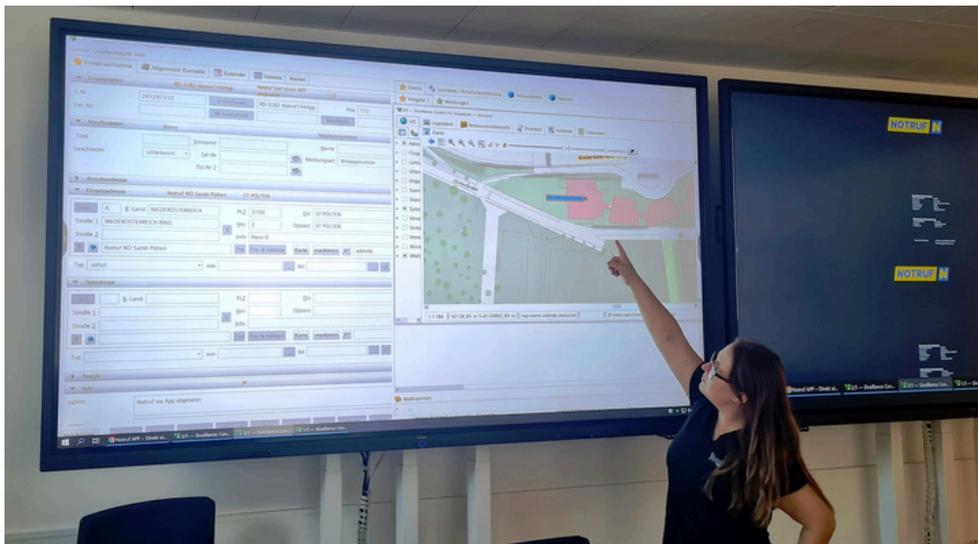
Bereits seit der Gründung im Jahr 2003 führt die gemeinnützige Gesellschaft Notruf Niederösterreich (kurz Notruf NÖ) zahlreiche Tätigkeiten und Dienste für unterschiedliche Organisationen im Rettungs- und Gesundheitswesen durch. Als eine der größten Leitstellen Österreichs im Bereich Gesundheits- und Notrufdienste, werden mehrere tausend Anrufe täglich entgegengenommen und weitergeleitet. Die Leitstelle ist mit Mitarbeiter:innen mit unterschiedlichen Ausbildungsgraden in Tages-, und Nachtdiensten besetzt. Die Weiterleitung von Anfragen wird je nach Dringlichkeitseinschätzung durchgeführt. Für die Auskünfte werden international standardisierte Protokolle verwendet. Die Mitarbeitenden von Notruf NÖ tragen zur kontinuierlichen Leistungsqualität bei, die sich in zahlreichen Auszeichnungen widerspiegelt (z.B.: medizinischen Notrufabfrage seit 2009 und im Bereich der Gesundheitsberatung seit 2019).

Die Liste der Services ist sehr breit gefächert, für den vorliegenden Steckbrief wurden folgende Services und Applikationen (kurz APPs) ausgewählt. Sie bieten spezielle Unterstützung für gehörlose und schwerhörige Menschen beim Melden von Notrufen:

NOTRUF APP

<https://rettungsnotruf.online/>

Die Notruf APP stellt durch Knopfdruck eine direkte Verbindung zur Leitstelle her, und übermittelt automatisch die Daten Position des Smartphones, Telefonnummer, Akkuladestand, Seehöhe (bei iPhones – relevant im Gelände oder einem Hochhaus), sowie die in der App hinterlegten Angaben Name, Wohnadresse, Gesundheitsdaten (z.B. Allergien, Krankheiten, Beeinträchtigungen). Ein Gespräch ist für die Übermittlung dieser Daten noch nicht notwendig. Die Leitstelle empfängt die Daten (siehe Foto), sollte keine Gesprächsverbindung zur Klärung der Notfallsituation zu Stande kommen, wird ein Rückruf eingeleitet. Sollte dies wiederum nicht möglich sein, wird ein Notfallteam an den Standort des Smartphones geschickt.



Exemplarische Ansicht der Notruf APP in der Leitstelle Notruf NÖ mit Mitarbeiterin Sophia Gebath-Wicho

Zusätzliche Erweiterungen sind:

- Defibrillatorenstandorte in Österreich (Zugriff auf Daten aus definetzwerk.at)
- Alpinnotruf 140 - Bergrettung
- Die Funktion „Ich kann nicht sprechen“ – Die Beschreibung des Notfalls erfolgt mittels Piktogrammen
- Weltweite Notruffunktion (ohne Datenübermittlung)

Die Notruf APP ist neben Österreich in den Ländern Tschechien, Ungarn und den alpinen Regionen der Slowakei, den jeweiligen Landessprachen und Englisch verfügbar. Vor allem in Tschechien wird die App gut angenommen und genutzt.



Notruf APP-Piktogramme bei Funktion „Ich kann nicht sprechen“ zur Beschreibung des Notfalls

DEC 112

<https://notrufnoe.com/dec112/>

Speziell für Menschen mit Hörbeeinträchtigung wurde die APP DEC112 entwickelt. Seit 2019 ist dieses Werkzeug im Vollbetrieb, Notruf NÖ betreut als Leitstelle die Notrufe 122, 140 und 144 aus allen Bundesländern, außer Tirol und Vorarlberg. Die Abkürzung DEC steht für „Deaf Emergency Call 112“. Diese APP verfügt über eine einfache und intuitive Benutzeroberfläche und verwendet die genaue Bestimmung des Standorts durch die Nutzung von GPS im Smartphone.

In der App DEC112 kann darüber hinaus ein „Stiller Notruf“ abgegeben werden, bei dem mittels einfachen Knopfdrucks, auch für andere Personen, in akuten Bedrohungs- und Gewaltsituationen die Polizei verständigt wird. Die Kommunikation ist hierbei auf das Wesentliche reduziert.

LeoChat – das Online Kommunikationsservice

<https://notrufnoe.com/leochat/>

Digitale Kommunikation nimmt bei Jugendlichen zu – anstatt zu telefonieren, werden jedoch bevorzugt Textnachrichten geschickt, Millennials vermeiden sogar bewusst zu telefonieren (Bankmycell.com o.J.). LeoChat reagiert auf den Trend der digitalen Kommunikation und bietet eine ergänzende Möglichkeit zu bestehenden Telefonservices. Durch gängige Messengerdienste (u.a. WhatsApp, Telegram, Instagram, Viber) kann man direkt Kontakt zu der Leitstelle aufnehmen, insbesondere wenn es sich um nicht dringende Anliegen handelt. LeoChat hilft z.B. bei der Buchung von Krankentransporten oder von Gesundheitsberatungen. Die Unterhaltung in LeoChat besteht aus einer Kombination automatisch generierter Antworten und dem persönlichen Kontakt zu Mitarbeiter:innen, in Fällen in denen Intervention erforderlich ist.

Die Erfahrungen mit LeoChat zeigen, dass das Tool auch von Gehörlosen Menschen genutzt wird. LeoChat fördert dadurch die Eigenständigkeit und erspart Zeit, denn ehemals notwendige Unterstützung bei Anrufen durch eine zweite Person ist dadurch nicht mehr notwendig. Die Anliegen, z.B. Bestellung von Krankentransporten oder Terminkoordination können selbstständig organisiert werden.

ACN – Acute Community Nursing

Das Service „Acute Community Nursing“ (ACN) hat sich im Kontext von rezenten Naturgefahrenereignissen (Hochwasser Mitte September 2024) bewährt. Das Projekt ACN startete 2019. Aktuell unterstützen Acute Community Nurses (Notfallsanitäter in Kombination mit einer Pflegeausbildung) in der Rolle des „Trouble Shooters“ an fünf Standorten in Niederösterreich die Versorgungsqualität in Niederösterreich. Sie unterstützen in Belangen des Rettungsdienstes (z.B. Probleme mit Sonden, Kathetern, plötzlicher Ausfall von pflegenden Angehörigen oder 24-Stunden Betreuung), sowie Angelegenheiten von Community Nursing (z.B. Direktanforderungen durch Ärzte oder Versorgungseinrichtungen). Bei dem Hochwasserereignis Mitte September 2024 unterstützten die ACNs insbesondere in Situationen, in denen die Pfleger:innen aufgrund eigener Betroffenheit oder abgeschnittener Verkehrswege ihre Klient:innen nicht erreichen konnten. Das Projekt wird gefördert durch das Land Niederösterreich, die NÖGUS und die ÖGK.

Notfälle allgemein

Neben zahlreichen Aufgabenbereichen wie der Entgegennahme, Beurteilung und Abarbeitung von Krankentransport-, Rettungs-, Notarztanforderungen, Ärztedienstvermittlung, Akuthilfe im psychosozialen Bereich und Informationshotlines, werden von der Notruf NÖ im Fall von Großunfällen oder Katastrophen zusätzliche Hotlines eingerichtet.

Für die Bearbeitung der Anfragen greift Notruf NÖ auf international standardisierte Protokolle des Emergency Priority Dispatch Systems (EPDS) der IAED zurück, die für unterschiedliche Gefahrensituationen (Medizin, Feuerwehr, Polizei und Nurse-Triage) vorliegen und regelmäßig aktualisiert werden. Die Protokolle greifen auf internationale Erfahrungen zurück und bereiten so die Notruf-Mitarbeiter:innen auch auf Fälle vor, die selten oder bisher noch nie in Österreich vorgekommen sind. Wichtige Anleitung zur Hilfestellung wurde im Fall des Hochwasserereignisses Mitte September 2024 einer Person in einem Fahrzeug im Fließgewässer übermittelt – Anleitungsschritte aus einem Protokoll, von dem man dachte, dass man es selten oder nie benötigen werde.

In vorausschauender, präventiver Arbeitsweise werden Fälle, die selten vorkommen, häufiger be-übt, sodass die Vermittlung der Handlungsanleitung in der Akutsituation abrufbar ist.

Die Protokolle werden von Dolmetschern der IAED übersetzt, wichtig ist dabei auf die Feinheiten und kulturellen Spezifika der Sprache zu achten, damit die Hilfestellung auch bei den Anrufer:innen ankommt.

„ Wir verstehen Notruf NÖ als moderne Drehscheibe im Gesundheitswesen.

Sophia Gebath-Wicho, Notruf Niederösterreich

Vulnerable Gruppen, die berücksichtigt wurden

Es gibt Abstufungen im Schweregrad von Hörbeeinträchtigungen. Laut ÖGSDV (Österreichische Gebärdensprach-Dolmetscher:innen und Übersetzer:innen Verband, o.J.) sind von ca. 450.000 Menschen, die aufgrund einer Hörbeeinträchtigung in der Kommunikation mit anderen beeinträchtigt sind, ungefähr 8.000 – 10.000 Menschen gehörlos. Die Verständigung – auch mit Hörhilfen – ist weiteren tausend Menschen, die hochgradig schwerhörig oder ertaubt sind, kaum möglich, weshalb sie die Österreichische Gebärdensprache verwenden. Die alltägliche Kommunikation ist für diese Menschen eine Herausforderung, da die gängigste Sprache die gesprochene Sprache ist.

Die textbasierte APP DEC112 und die Notruf APP (im Modus „Ich kann nicht sprechen“) reagieren auf die Bedürfnisse von **gehörlosen und hörbeeinträchtigten Menschen** und ermöglichen das Absetzen eines Notrufs ohne zu sprechen. Auch die Nachrichtenfunktion LeoChat bietet die Kommunikation ohne die gesprochene Sprache zu verwenden. Erfahrungen zeigen, dass die Übersetzung der Gebärdensprache in die gesprochene Sprache nicht trivial ist.

Das Thema Sprache ist bei der Kommunikation von Notfällen auch für **fremdsprachige Anrufer:innen** relevant. Hausintern ist die Übersetzung ins Englische zu jederzeit gewährleistet, für andere Sprachen gibt es Dolmetscher:innen, die automatisch mittels Telefonkonferenz zugeschaltet werden und die Abwicklung der Notrufe unterstützen. Im Einzelfall ist auch Improvisation notwendig, z.B. durch einen Anruf bei der entsprechenden Botschaft, die im Akutfall übersetzt. Jede Verzögerung wird jedoch so gut wie möglich vermieden. „Irgendwie verständigen wir uns im Notfall auch am Telefon mit Händen und Füßen“, so Gebath-Wicho. Durch künstliche Intelligenz gesteuerte Dolmetschung könnte in Zukunft die Kommunikation von fremdsprachigen Anrufer:innen erleichtern.

Highlights

- Die APP DEC112 bietet gehörlosen und hörbeeinträchtigten Menschen die Möglichkeit, Notrufe abzusetzen. Die APP ermöglicht barrierefreie Kommunikation mit der Leitstelle.
- Notruf APP übermittelt für die Bewältigung des Notfalls wichtige Daten automatisch an die Leitstelle
- LeoChat reagiert auf aktuelle Trends der digitalen Kommunikation und ermöglicht Informationen im Gesundheitswesen und Kontakt zur Leitstelle mittels gängiger Messengerdienste

Herausforderungen und Erfolgsfaktoren

Herausforderungen

Notruf NÖ, allgemein:

- Die Mitarbeiter:innen sind insbesondere bei außerordentlichen Ereignissen (z.B. Hochwasserereignis oder Corona-Pandemie) einem hohen Stresslevel ausgesetzt. Die Herausforderung ist insbesondere, dass die Mitarbeiter:innen auch im Akutfall zum Dienst kommen.
- Die Charakteristika der heutigen „On-Demand“- Gesellschaft zeigen sich in den Telefonaten oft deutlich, der Anspruch von sofortiger Verfügbarkeit überwiegt vor Geduld und dem Vertrauen, dass die Mitarbeitenden die zur Verfügung stehenden Ressourcen möglichst gut einsetzen, um den Anrufer:innen zu helfen.

Apps (Notruf APP, DEC112, LeoChat):

- Die Apps sind auf ein funktionierendes Mobilfunknetz und Internet ausgelegt. Blackout-Szenarien wurden aufgrund der Aktualität des Themas in den letzten Jahren auch bei Notruf NÖ diskutiert. Maßnahmen wie z.B. Notstromaggregate (u.a. zum Beheizen der Leitstelle, Satellitentelefone) sind verfügbar und das Szenario wird auch beübt – wie jedoch der konkrete Fall genau ablaufen wird, bleibt ungewiss.
- Überblick und Koordinierung von Aktualisierungen der verschiedenen Apps

Erfolgsfaktoren

Notruf NÖ, allgemein:

- Um die Resilienz der Mitarbeiter:innen zu stärken, gibt es regelmäßige Supervision und Vernetzung untereinander. Zudem gibt es Überlegungen und Maßnahmen wie der Ablauf auch in Akutsituationen bewerkstelligt werden kann (z.B. mit Familienangehörigen)
- Präzise Einschätzung des Notfalls durch Notrufexpert:innen mit unterschiedlichen Ausbildungsstufen, Anleitung zu Erste-Hilfe Maßnahmen unter Rückgriff auf international bewährte Protokolle, bis der Rettungsdienst vor Ort ist

Apps (Notruf APP, DEC112, LeoChat):

- Barrierefreies Abschicken von Notrufen
- Anpassungen aufgrund von Rückmeldungen der Enduser

Weiterführende Links und Quellen

Homepage Notruf NÖ: <https://notrufnoe.com/>

Apps und Projekte:

- Acute Community Nurses (ACN): <https://notrufnoe.com/acn/>
- DEC112 - Deaf Emergency Call 112: <https://notrufnoe.com/dec112/> oder <https://www.dec112.at/en/>
- LeoChat – Das Online Kommunikationsservice: <https://notrufnoe.com/leochat/>
- NOTRUF APP: <https://rettungsnotruf.online/>

Informationen zu Emergency Priority Dispatch Systems (EPDS) der IAED verfügbar unter: www.emergencydispatch.org

Quellen:

Bankmycell.com (o.J.): Why Millennials Hate Talking On the Phone 'Generation Mute' Millennials Phone Call Statistics. Quelle: <https://www.bankmycell.com/blog/why-millennials-ignore-calls#p1>, zuletzt aufgerufen am 25.09.2024.

ÖGSDV - Österreichische Gebärdensprach-Dolmetscher:innen und Übersetzer:innen Verband (o.J.): <https://oegsdv.at/gebaerdensprache/ gehoerlosigkeit/>, zuletzt aufgerufen am 25.09.2024.