

Beantwortung einer Anfrage nach § 4 der Geschäftsordnung öffentlicher Teil

| Gremium | Datum |
|----------------------|--------------|
| Gesundheitsausschuss | 21.06.2016 |

Notrufe für Gehörlose und Sprachbehinderte

hier: Anfrage der CDU Fraktion im Rat der Stadt Köln vom 23.03.2016 AN/0542/2016

Am 20. März 2016 hat der WDR in der Sendung „Westpol“ berichtet, mit welchen Schwierigkeiten es für Gehörlose verbunden ist, einen Notruf abzusetzen.

1. Wie können Gehörlose und Sprachbehinderte derzeit in Köln einen Notruf absetzen? Welche Schwierigkeiten sind damit verbunden?

Gehörlose und Sprachbehinderte können zurzeit bundesweit einen Notruf mittels Telefax über einen mit dem „Deutschen Gehörlosen Bund e.V.“ abgestimmten Faxvordruck absetzen. Der Faxvordruck ist auf der Homepage des „Deutschen Gehörlosen Bundes“ veröffentlicht. Der Umgang mit dem Faxvordruck wird in der Leitstelle der Feuerwehr Köln regelmäßig geschult. In den letzten Jahren ist durchschnittlich ein Notruf pro Jahr über den Faxvordruck in der Leitstelle der Feuerwehr Köln eingegangen. Schwierigkeiten mit diesem bundesweit etablierten Verfahren sind bislang nicht bekannt.

2. Ist seitens der Feuerwehr angedacht, das Absetzen eines Notrufs auch mittels moderner Kommunikationswege wie beispielsweise per SMS, Whatsapp-Nachricht oder E-Mail zu ermöglichen? Gibt es dafür einen konkreten Zeit-Maßnahmen-Plan

Voraussetzung für die bestimmungsgemäße Entsendung von Einsatzkräften ist ein strukturiertes Gespräch mit dem Disponenten in der Leitstelle. Der Disponent stellt dem Notrufteilnehmer bestimmte Fragen und trifft auf Grundlage der erhaltenen Informationen eine Entscheidung über die zu entsendenden Einsatzkräfte. Nur so ist die zwingend notwendige Differenzierung über die Art des Notfalls möglich, welche die Grundlage bildet, um z.B. bei einem medizinischen Notfall ein Rettungswagen oder zusätzlich ein Notarzt bzw. bei einem kleinen Brand ein Löschfahrzeug oder bei einem Großbrand zwei Löschzüge zu entsenden. Da mit Gehörlosen und Sprachbehinderten keine mündliche Interaktion am Notruf möglich ist, wurde mit dem „Deutschen Gehörlosen Bund e.V.“ der Informationsgehalt auf dem Faxvordruck so abgestimmt, dass auf diesem Weg alle relevanten Informationen übermittelt werden. Mit alternativen Kommunikationswegen, z.B. SMS und oder Whatsapp, ist diese zielgerichtet Kommunikation zurzeit noch nicht möglich.

Auf Initiative des Innenministeriums Rheinland-Pfalz wurde in Zusammenarbeit mit dem „Institut für künstliche Intelligenz“ in Kaiserslautern im Jahre 2012 mit der Entwicklung einer Notruf-App begonnen, die vollen Notrufstatus besitzen sollte. Dabei sollten die notwendigen Informationen durch Tasteneingaben am Smartphone in Sprachinformationen für den Disponenten in der Leitstelle umgewandelt werden. Da diese Technologie nur für das Betriebssystem Android und für eine sehr begrenzte Anzahl von Smartphonetypen umsetzbar war, wurde das Projekt 2014 nach Information des „Deutschen Gehörlosen Bundes e.V.“ ergebnislos eingestellt. Weitere Bestrebungen zur Entwicklung einer App für Gehörlose sind nicht bekannt.

Des Weiteren werden an Notrufe hinsichtlich der Verbindungssicherheit und der Dokumentation bestimmte Anforderungen gestellt. Diese Anforderungen werden in Deutschland durch die „Technischen Richtlinien Notrufe“ festgeschrieben, welche gemäß § 108 Abs. 4 Telekommunikationsgesetz von der Bundesnetzagentur veröffentlicht sind. Demnach müssen Notrufanschlüsse Sprachverbindungen, Fax-Verbindungen sowie künftig Sprachverbindungen als eCall unterstützen. Notrufverbindungen über SMS, Whatsapp-Nachricht oder E-Mail erfüllen diese Anforderungen nicht und werden deshalb seitens des Gesetzgebers derzeit nicht als reguläre Notrufverbindungen vorgesehen.

Zurzeit existieren am Markt bereits einige Apps von kommerziellen Anbietern, die ihren Kunden augenscheinlich ähnliche Funktionalitäten anbieten, bislang aber keinen vollen Notrufstatus gemäß „Technische Richtlinie Notrufe“ besitzen. Bei einem Notruf über diese Apps, ruft zunächst ein Mitarbeiter einer privaten Notfallzentrale per Telefon den Kunden zurück, um den Notfall zu verifizieren. Wird der Notfall bestätigt, setzt sich die Notfallzentrale mit der Leitstelle der Feuerwehr bzw. Polizei in Verbindung. Meist werden jedoch bei solchen Anbietern im Vorfeld benannte Vertrauenspersonen (z.B. Freunde oder Verwandte) benachrichtigt, die dem Hilfeersuchen nachgehen. Eine direkte Kommunikation mit einer Leitstelle von Feuerwehr oder Polizei und einer daraus unmittelbaren Alarmierung von Rettungskräften ist jedoch mit solchen Apps zurzeit nicht möglich.

Weiterhin besteht jedoch die technische Möglichkeit eine SMS an die Faxnummer als „SMS-to-Fax“ bzw. eine E-Mail an die Leitstelle der Feuerwehr Köln zu senden. Wegen der unsicheren Übermittlung, unklarer Zustellzeiten und dem unbestimmten Informationsgehalt einer SMS oder E-Mail wird diese Option als alleiniger Kommunikationsweg im Interesse des hilfeschuchenden Bürger von den Leitstellen und vom „Deutschen Gehörlosen Bund e.V.“ als kritisch betrachtet und deshalb vielerorts ungerne offiziell kommuniziert.

Es gibt zurzeit keinen konkreten Zeit-Maßnahmen-Plan, um über SMS, E-Mail oder Apps Notrufe entgegenzunehmen bzw. die daraus resultierende gesicherte Alarmierung von Feuerwehr bzw. Rettungsdienst zu ermöglichen. Hier bleibt insbesondere zu berücksichtigen, dass die Anzahl der Notrufe über das Notruffax verschwindend gering ist und keine Probleme mit dem bundesweit etablierten Verfahren bekannt sind. Die Feuerwehr Köln würde es aber trotzdem begrüßen, wenn der Gesetzgeber App-gestützte Lösungspfade beschreiben würde, die den heute gestellten Anforderungen genügen.

3. Wie ist die Situation in anderen deutschen Städten, beispielsweise in Hamburg?

Auch in anderen Leitstellen sind die Anforderungen an die Notrufoommunikation und der „Technischen Regeln Notrufe“ zu erfüllen. Unabhängig davon ob in anderen Leitstellen, evt. durch Pilotprojekte o.ä., bereits alternative Kommunikationswege bestehen, werden diese vom Gesetzgeber derzeit nicht als reguläre Option einen Notruf abzusetzen vorgesehen.

Bei der Feuerwehr Hamburg können Gehörlose und Sprachbehinderte, ebenfalls wie bei der Leitstelle der Feuerwehr Köln, mit dem Faxvordruck des „Deutschen Gehörlosen Bundes“ einen Notruf absetzen. Alternative Verfahren bei anderen Leitstellen sind nicht bekannt.

gez. Kahlen