

## Information der Agentur für Bevölkerungsschutz

### **Einheitliche europäische Notrufnummer 112 (eins-eins-zwei) in Südtirol**

**Ab Oktober 2017 wird auch in Südtirol die einheitliche Notrufnummer 112 (eins-eins-zwei) eingeführt.** (Andreas Simmerle)

Im Jahr 1993 wurde die nationale Notrufnummer 118 für den Rettungs- und Bergrettungsdienst in Südtirol aktiviert. Seit dem Jahr 1999 hat die Landesverwaltung begonnen, den Notruf 115 für den Feuerwehrdienst schrittweise in die Landesnotrufzentrale zu integrieren. Somit hat Südtirol seit 1999 die beiden Notrufe 115 und 118 in eine einzige Zentrale integriert, lange vor der Grundsatzentscheidung zur Einführung der einheitlichen Notrufnummer in Italien. In diesen fast 20 Jahren hat die Landesnotrufzentrale als italienweit erste integrierte Leitstelle gezeigt, dass sie den Bedürfnissen der Bürger gerecht werden kann. Nun aber kann mit der Einführung der einheitlichen europäischen Notrufnummer 112 auch in Südtirol endlich ein weiterer Schritt getan werden, für mehr Sicherheit im Territorium, grenzüberschreitend, barrierefrei und transparent, vor allem für all jene die in Europa reisen oder zu Gast sind.

Südtirol ist die nördlichste und mit ca. 7.400km<sup>2</sup> die flächenmäßig größte Provinz Italiens, geprägt durch weite Berggebiete, Täler und abgelegenen Orten. Mit einer Einwohnerzahl von ca. 520.000, ist Südtirol im Vergleich mit anderen Regionen und Großstädten ein kleines Land, aber berücksichtigt man auch den ausgeprägten Tourismus und die Tatsache, dass es an der Nord-Süd-Hauptverkehrsachse Europas liegt, so ergibt sich trotzdem eine relativ hohe Bevölkerungsdichte. Das Zusammenleben dreier Sprachgruppen, die unmittelbare Grenz Nähe zur Schweiz und Österreich, aber auch der internationale Tourismus, führten in Südtirol seit jeher zu einem mehrsprachigen Kontext, welchem man auch in der Planungsphase und Führung der Notfalldienste Rechnung tragen musste.



**Emerggenza  
Notruf  
Emergenza**

Logo Einheitliche europäische Notrufnummer - dreisprachig

Ein engmaschiges Netz an Einsatzorganisationen garantiert ein hohes Niveau an Sicherheit in allen möglichen Notfällen. Für Bürger und Gäste der 116 Gemeinden Südtirols stehen unter anderem im Bedarfsfall 306 freiwillige Feuerwehren, 56 Bergrettungsstellen des nationalen Verbandes und des Alpenvereins Südtirol, sowie 37 Sektionen des Weissen und Roten Kreuzes bereit. In der Landeshauptstadt Bozen leistet zudem die Berufsfeuerwehr ihren Dienst. Innerhalb der Einsatzorganisationen sind insgesamt ca. 18.000 freiwillige Helfer und Beschäftigte tätig, welche ein effizientes Koordinierungssystem benötigen.

Die Bevölkerung erwartet ein effizientes, kostensparendes und schnelles Notfallsystem. In diesem Zusammenhang ist die Tätigkeit der Notrufzentralen entscheidend. Das Notrufsystem muss einfach, transparent gestaltet sein, basierend auf technisch entsprechend ausgestatteten und gut organisierten Zentralen.

## **Die Einheitliche Notrufnummer in Europa**

Ab dem zweiten Weltkrieg existierten in Südtirol, wie auch in Italien und im restlichen Europa verschiedenste Notrufnummern, unterschiedlich von Bezirk zu Bezirk, bestehend aus vier oder fünf Zahlen. Für notbedürftige Bürger allerdings beinahe unmöglich sich an die richtige Notrufnummer zu erinnern.

Die Vielzahl der Notrufnummern wurde bald schon zu einem europäischen Problem und einige Regierungen Mittel- und Nordeuropäischer führten dreistellige Telefonnummern für Rettung, Feuerwehr und den polizeilichen Notruf ein. Die Kurznummern erleichterten die Einprägung, es blieb allerdings das Problem der Vielzahl.

Aus diesem Grund entschied der Europarat im fernen Jahr 1991 die einheitliche Notrufnummer 112 in Europa einzuführen, kostenlos für alle Nutzer, sei es vom Festnetz, als auch mittels Mobilfunk, auch ohne gültige SIM-Karte oder PIN-Kodex.

In den Niederlanden, Schweden und Finnland wurden bald darauf für alle Arten von Notrufen einheitliche Nummern eingerichtet, an die sich der Bürger wenden kann, ohne sich vorher informieren zu müssen, welche Organisation für sein Anliegen zuständig wäre.

Gemäß dem Konzept einer integrierten Leitstelle, fasste man damit Organisation, Fachwissen und Personal unter ein Dach und vermied dadurch durch einheitliche Abläufe und Regeln, Verzögerungen und konnte dadurch schneller helfen. Leider wurden dies bislang in Italien in den wenigsten Regionen umgesetzt, so dass noch heute zahlreiche Notrufnummern und Zentralen bestehen: Polizei 113, Carabinieri 112, Finanzwache 117, Rettung 118, Feuerwehr 115, Pannenhilfe 116, Forstwache 1515, usw..

## **Die integrierte Leitstelle in Südtirol**

Die mutige Entscheidung der damaligen Landesregierung, vor über 25 Jahren, die Notrufnummern 118 und 115 in einer einzigen integrierten Leitstelle, nach dem Vorbild der nordischen Länder zusammen zu fassen, eine Entscheidung, die damals nicht ohne Kritik blieb, war der Startpunkt für die Landesnotrufzentrale, in welcher noch heute Sanitätsnotfälle, Feuerwehr- und Bergrettungseinsätze usw. für ganz Südtirol zusammenlaufen. Die integrierte Leitstelle allarmiert seit dem Jahr 1999 alle Zivilschutzressourcen des Territoriums der Autonomen Provinz Bozen und garantiert dadurch der Bevölkerung einen schnellen Einsatz der Hilfsorganisationen.

Nun gilt es aber, durch die Teilnahme am Projekt des Innenministeriums zur Einführung der einheitlichen Notrufnummer 112, einen weiteren Schritt in Richtung Einheitlicher Europäischer Notrufnummer zu machen.

## **Das Projekt**

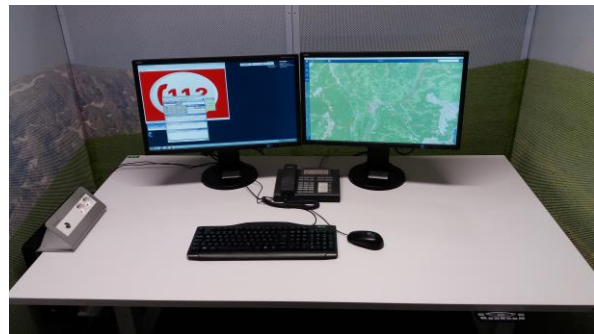
Die Einführung der Einheitlichen europäischen Notrufnummer 112 in Italien sieht vor, gemäß Konzept einer einheitlichen Notrufzentrale (kurz ENZ), dass integrierte Notrufannahmestellen, sogenannte PSAP (Public Safety Answering Point) ersten Grades eingeführt werden, welche in einer ersten Phase die Notrufnummern 118, 115, 113 und letztendlich auch jene der Carabinieri, 112 beantworten und nach einiger Zeit ersetzen werden.

Im Zuge der Planung des Dienstes wurden die Eigenheiten des Territoriums der beiden autonomen Provinzen Bozen und Trient berücksichtigt, sodass man eine einheitliche Notrufzentrale mit zwei Standorten geschaffen hat, eine jeweils in Trient und Bozen. Technisch komplett integriert, garantieren sie einheitliche Abläufe, berücksichtigen sie die territoriale Herkunft der Anrufe und ermöglichen so eine bessere Abwicklung der Notrufe, vor allem aber unter Berücksichtigung der Zweisprachigkeit in Südtirol.

Die technischen Lösungen bringen zudem Vorteile organisatorischer Natur, da es dadurch im Falle eines übermäßigen Vorkommens an Anrufen in einer Provinz, die jeweils andere Anrufe entgegennehmen kann. Zudem ist vorgesehen, dass im Falle eines technischen Ausfalles oder auch im Extremfall eines kompletten Ausfalles einer der beiden abgesetzten Zentralen, dass Mitarbeitern in der jeweils anderen Zentrale zur Verfügung gestellt werden.

## Der Dienstsitz

Die einheitliche Notrufzentrale (ENZ), welche am Sitz der Agentur für Bevölkerungsschutz untergebracht ist, wurde in unmittelbarer Nähe zur integrierten Leitstelle, der Landesnotrufzentrale (LNZ), realisiert, und genießt aus diesem Grund dieselben Sicherheitsstandards. Redundante Versorgung, Notstromversorgung und Aggregate, Zutrittskontrolle, Videoüberwachung, aber auch ein ständiger technischer Bereitschaftsdienst garantieren Sicherheit und Kontinuität. Die Räumlichkeiten und die Arbeitsplätze des Einheitlichen europäischen Notrufs 112 wurden nach höchsten ergonomischen Standards ausgestattet. Besonderes Augenmerk wurde auf akustische Aspekte, Beleuchtung, Klimatisierung und Belüftung geachtet. Alle Arbeitsplätze sind zudem barrierefrei und individuell adaptierbar gestaltet.



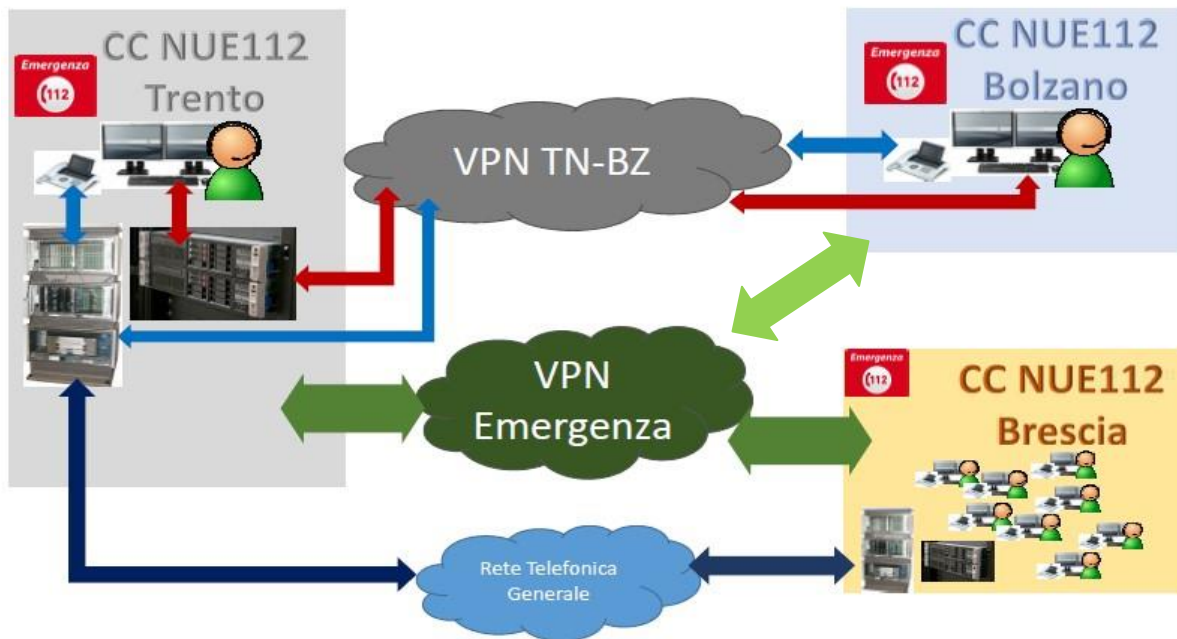
Zentrale und Arbeitsplätze der Einheitlichen Notrufzentrale ENZ in Bozen (Foto: Agentur für Bevölkerungsschutz - Andreas Simmerle)

## Die technische Ausstattung

(Markus Rauch)

Angesichts der territorialen Besonderheiten der Region Trentino-Südtirol, wählte man eine für Italien einzigartige, technisch aufwändige und operativ redundante Lösung. In beiden Hauptorten, Bozen und Trient, wurde die identische Hard- und Software installiert, sodass es möglich ist, dass jede der beiden Zentralen als Ausfallebene der anderen Zentrale funktionieren kann. Beide Zentralen funktionieren im Normalfall als eigenständige technische Einheiten, jedoch im Falle eines Ausfalles bzw. einer momentanen Überlast in Trient, ermöglicht die Technik auch eine Unterstützung oder einen kompletten Ersatz der Zentrale im Trentino.

Gemäß den Richtlinien des Innenministeriums, kommen in den Zentralen in Trient und Bozen Technologien der Unternehmen "Beta80" und "Telecom" zum Einsatz, basierend auf Telefonzentralen des Typs „Unify HiPath“ und der Software „EMMA112“, welche auch im restlichen Italien eingesetzt werden. Dieser Umstand ermöglicht eine zukünftige Interoperabilität mit den anderen einheitlichen Notrufzentralen 112 in Italien und ermöglicht die Abfrage der Telefonteilnehmerdaten beim sogenannten „CED Interforze“ in Rom, dem gemeinsamen Rechenzentrum der Einsatzkräfte, innerhalb des staatlichen Netzwerkes „VPN Emergenza“. So kann auf eine automatisierte Lokalisierung der Anrufer zurückgegriffen werden. Außerdem soll in Zukunft eine weitere Sicherheitsstufe realisiert werden und zwar die Verbindung mit der Zentrale in Brescia, damit im Falle eines kompletten Ausfalles der Zentralen in Trient und Bozen auf eine weitere Backup-Ebene durch die Zentrale in Brescia in der Lombardei zurückgegriffen werden kann.



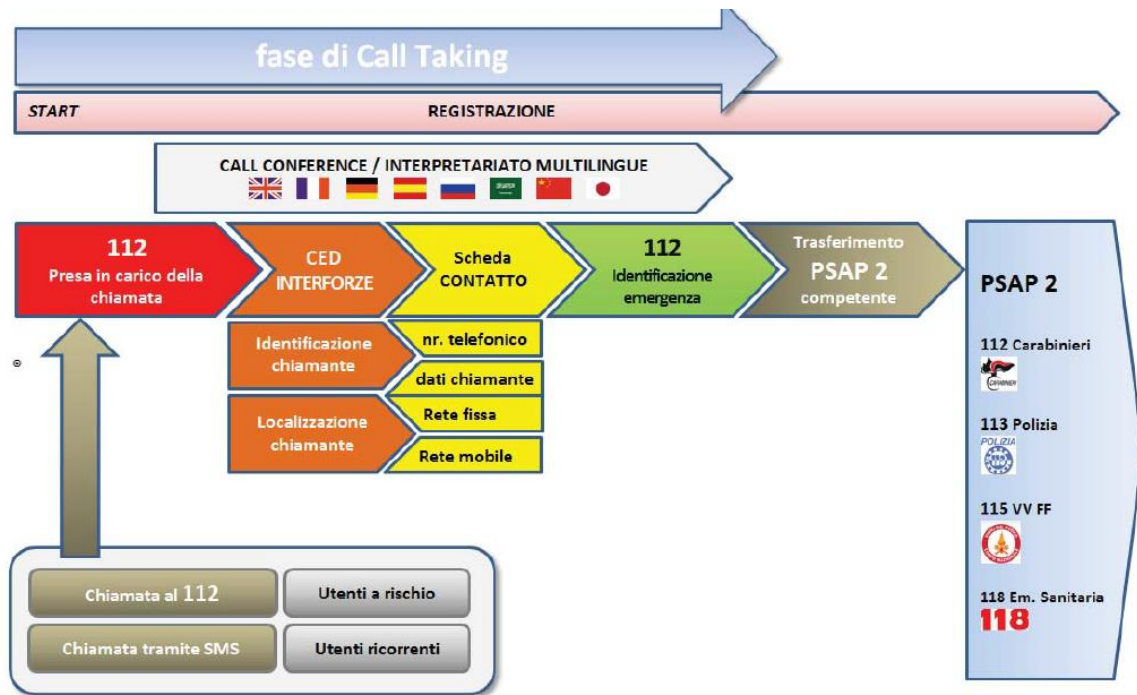
Vernetzung der verschiedenen ENZ 112 (Grafik: Agentur für Bevölkerungsschutz - Markus Rauch)

## Die Abwicklung der Notrufe

(Stefan Hellweger)

Die auf den insgesamt 120 digitalen Telefonlinien eintreffenden Anrufe werden von den, können je nach Turnus und Lage von bis zu zehn Mitarbeitern entgegengenommen, bearbeitet und an die zuständigen Zentralen weitergeleitet.

Um eine ununterbrochene Rettungskette zu garantieren, beginnend beim Notruf, der Telefonassistenz während der Erste-Hilfe-Maßnahmen, sowie der parallel dazu laufenden Alarmierung und Koordinierung der Einsatzressourcen, wurden entsprechende Schnittstellen geschaffen, welche eine Weitergabe relevanter Daten und Anrufe zwischen dem Notrufsystem 112, der einheitlichen Notrufzentrale (PSAP – Public Safety Answering Point) und den anderen Zentralen, den sogenannten „Zentralen zweiter Ebene“ (PSAP 2 – Public Safety Answering Point – level 2), bzw. an die Sicherheitskräfte des Territoriums oder die Landesnotrufzentrale ermöglicht. Auf informationstechnischer Ebene wird dies mit Hilfe der sogenannten „scheda di contatto“ abgewickelt, über welche im Hintergrund und automatisiert, im Falle Südtirols direkt an das bereits seit Jahren in der Landesnotrufzentrale im Einsatz stehende Einsatzleitsystem „ICAD“ des Unternehmens „Hexagon“, weitergeleitet.



Ablaufdiagramm eines Notrufs (Grafico: Telecom)

## Der Dienst benötigt Präzision und Automation

Ein bedeutender Aspekt im Zusammenhang mit der Führung von Einsätzen ist die Einführung der Kartografie bei der Einsatzdatenverarbeitung. Neben der standardmäßig vorgesehenen Kartografie der Software der ENZ 112, kommt in Südtirol zusätzlich die bereits in der Landesnotrufzentrale übliche vektorielle Kartografie, die topografischen Karten des Verlages „Tabacco“ aus Udine, Rasterkarten und Orthofoto-Karten zum Einsatz. In Kombination mit dem vom staatlichen Rechenzentrum zur Verfügung gestellten automatischen Lokalisierungssystem, ermöglicht dies eine genaue Lokalisierung des Einsatzortes und die Aktivierung der geeignetsten Einsatzkräfte.

## Kontinuität vom Anruf zum Einsatz

Ab dem Zeitpunkt bei dem Ort und Art des Notfalls definiert sind, kann die Landesnotrufzentrale, durch die von der Einheitlichen Notrufzentrale 112 übermittelten Informationen, alle notwendigen Einsatzorganisationen über die üblichen Alarmierungsmittel, wie analogem oder digitalem Funk, Personenrufempfängern, Sirenen, Telefonen, Fax, E-Mail und informatischen Schnittstellen kontaktieren. Diese Kommunikation basiert hauptsächlich auf das vom Land Südtirol geführte Funknetz und nicht auf herkömmlichen Kommunikationsnetzen. So wird eine entsprechende Autonomie des Notfallsystems garantiert.

Sobald die einheitliche Notrufzentrale 112 in der Provinz Bozen vollständig operativ sein wird, wird die Integration all dieser Systeme ermöglichen, dass noch während der Bürger seinen Notruf abgibt und ohne dass er dies dabei wahrnimmt, bereits die Hilfskräfte aktiviert werden und so in kürzester Zeit, die Hilfe am richtigen Ort ankommt.



Strassenschild (Grafik: Strassendienst Südtirol - Nicola Bernardi)

26. September 2017

Autoren: Agentur für Bevölkerungsschutz:  
Markus Rauch – Koordinator Projekt EEN in Südtirol  
Stefan Hellweger – EDV-Verantwortlicher  
Andreas Simmerle – Koordinator Umbauarbeiten und Facility-Management  
Übersetzung: Matteo Vischi - Agentur für Bevölkerungsschutz