DIE NUMMER IM NOTFALL

IL NUMERO PER OGNI EMERGENZA

112

Die Einheitliche Europäische Notrufnummer

Seit Oktober 2017 ist auch in Südtirol die Einheitliche Europäische Notrufnummer 112 aktiv. Alle Anrufe aus Südtirol an die bisherigen Notrufnummern 112, 113, 115 und 118 gehen seitdem ausschließlich bei der **Einheitlichen Notrufzentrale** in Bozen ein.

Die Anrufe werden, etwa im Falle eines Brandes, Unfalles oder einer anderen Notlage, nach einer ersten Einschätzung an die zuständige **Leitstelle** weitergeleitet.

Die Einführung der einheitlichen Notrufnummer ist ein weiterer Schritt für mehr **Sicherheit auf dem gesamten Landesgebiet** und innerhalb der EU: grenzüberschreitend, barrierefrei und transparent. Darüber hinaus garantiert **ein engmaschiges Netz von Rettungsorganisationen und Polizeikräften in Südtirol** Sicherheit auf höchstem Niveau in allen möglichen Notfällen.

Neue Technologien, geschultes Personal und effiziente Dienste, die Leben retten – das ist die neue einheitliche Notrufnummer 112.

Il numero unico europeo di emergenza

Da ottobre 2017 anche in Alto Adige è attivo il numero unico europeo di emergenza 112. A tutte le chiamate effettuate finora ai numeri di emergenza 112, 113, 115 e 118 adesso risponde esclusivamente la **Centrale unica di emergenza** di Bolzano.

Questa indirizza la telefonata a seconda dell'emergenza, come in caso di incendio, emergenze di tipo tecnico oppure per pronto intervento, alla **centrale operativa competente**.

Con l'introduzione del numero unico di emergenza è stato fatto un ulteriore passo in avanti per quanto riguarda la sicurezza sul territorio, abbracciando un progetto europeo, transfrontaliero e trasparente. Oltre al nuovo numero una **rete capillare di organizzazioni di soccorso e forze di polizia in Alto Adige** garantisce un elevato livello di sicurezza in tutti i casi di emergenza.

Nuove tecnologie, collaboratori competenti e servizi efficienti per salvare delle vite: questo è il nuovo numero unico europeo di emergenza 112.

Was passiert bei einem Anruf?

Die Antwortzeit bei einem Anruf an die Einheitliche Notrufnummer 112 beträgt im Durchschnitt etwa vier Sekunden. Für die Anrufer gilt vor allem eines: **Ruhe bewahren und zuhören!**

Zunächst fragt ein Mitarbeiter der Einheitlichen Notrufzentrale nach Ihrem **Namen**, der **Art des Notfalles** und danach **wo** Sie sich befinden. Es vergeht meist keine Minute, bis ihr Anruf an die zuständige Leitstelle weitergegeben und die Rettungskette in Gang gesetzt wird.

Bleiben Sie weiterhin ruhig und folgen Sie aufmerksam den Anweisungen am Telefon. Die **Identifizierung des Anrufers** und des **Ortes** sind notwendig, um Mehrfachmeldungen zu vermeiden und um im Falle einer Unterbrechung zurückrufen zu können.

Bleiben Sie am Ort des Geschehens, um zu helfen und nach Eintreffen der Einsatzkräfte Fragen zu beantworten.

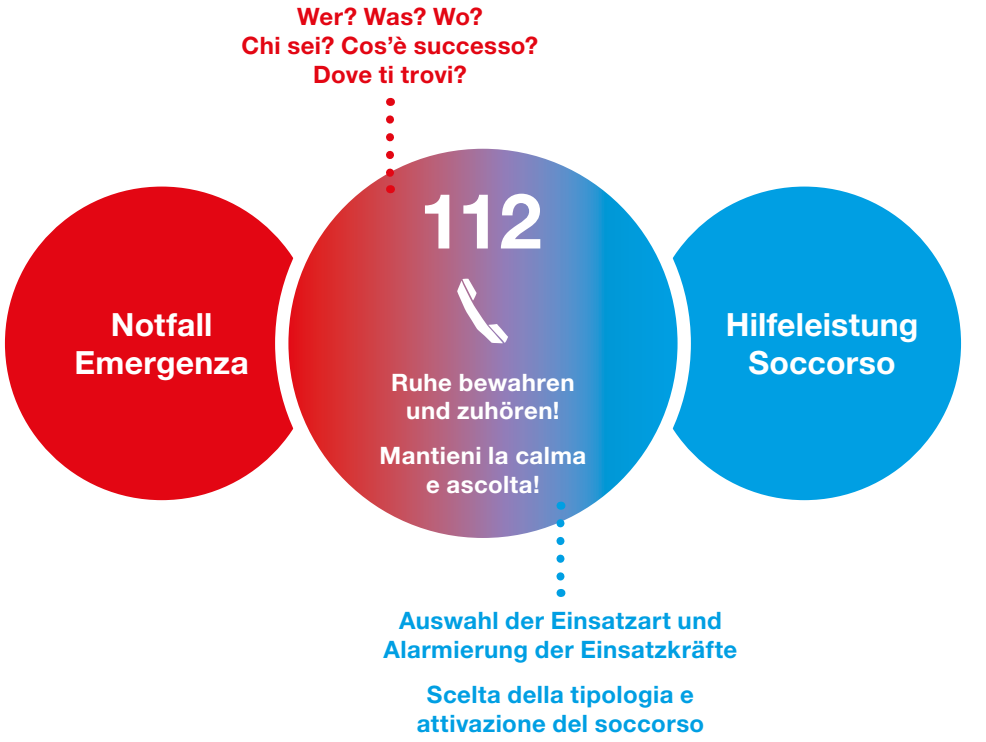
Cosa succede in caso di chiamata?

I tempi di risposta nel caso di una chiamata al numero unico di emergenza 112 si aggirano intorno ai quattro secondi. Per chi chiama vale soprattutto una cosa: **agire con calma e ascoltare!**

Un collaboratore della Centrale unica di emergenza vi chiederà il vostro **nome**, il **tipo di emergenza** che dovete affrontare e **dove** vi trovate. Di norma entro nemmeno un minuto la vostra chiamata verrà trasferita alla centrale operativa competente e sarà attivata la catena del soccorso.

Mentre siete al telefono, mantenete la calma e seguite attentamente le istruzioni dell'operatore. L'**identificazione del richiedente** e del **luogo** sono necessarie per evitare doppie segnalazioni o, in caso di interruzione della chiamata, per essere richiamati.

Restate sul posto, per prestare il primo soccorso agli infortunati o per rispondere a domande all'arrivo dei soccorsi.



Den Aufkleber mit der Notrufnummer 112 ablösen und an einer gut sichtbaren Stelle anbringen.

Rimuovi e utilizza l'adesivo promemoria con il numero unico di emergenza 112.

Wann rufe ich die Notrufnummer 112 an?

Grundsätzlich in jedem **Notfall**, der den Einsatz der Rettungskräfte, der Bergrettung, der Feuerwehr oder der Polizeikräfte erfordert. Sind Sie beispielsweise Zeuge eines Unfalles, kommen Sie an einem Gebäudebrand vorbei oder werden Sie Opfer eines Diebstahls, dann rufen Sie die Notrufnummer 112 an.

Der Anruf ist **kostenlos** und kann über das **Festnetz** oder mit **Mobiltelefon** abgesetzt werden. Mit dem Handy kann über die Netze anderer Anbieter selbst dann ein Notruf abgesetzt werden, wenn das eigene Netz nicht verfügbar oder das Restguthaben aufgebraucht ist. Es genügt, die Notrufummer 112 zu wählen.

Wann rufe ich die Notrufnummer 112 nicht an?

Verwenden Sie die Notrufnummer 112 **nicht**, um **allgemeine Fragen** zu stellen oder Verkehrs- oder Wetterinformationen zu erhalten. Unnötige Anrufe können die Notrufzentralen überlasten, echte Notrufe blockieren und das Leben derer, die wirklich Hilfe brauchen, in Gefahr bringen.

Quando chiamare il numero d'emergenza 112?

Fondamentalmente in ogni caso di **emergenza** che richiede l'intervento di un'ambulanza, del soccorso alpino, dei vigili del fuoco o delle forze di polizia. Se, ad esempio, siete testimoni di un incidente, di un incendio o siete vittime di un furto, chiamate il numero di emergenza 112.

La chiamata è **gratuita** e può essere attivata da **linee fisse** e dai **telefoni cellulari**. Con il cellulare una chiamata di emergenza può essere effettuata anche sulle reti di altri operatori nel caso in cui la rete del proprio operatore non sia disponibile o il credito sia finito. Basta semplicemente digitare il numero unico di emergenza 112.

Quando non chiamare il numero di emergenza 112?

Non chiamate il 112 per ottenere **informazioni generiche** sul traffico, sul meteo o per altro. Chiamate non necessarie possono inutilmente sovraccaricare le centrali di emergenza, bloccare le vere chiamate di emergenza e mettere a rischio la vita di chi realmente ha bisogno di soccorso.

112

Die App Where ARE U

Where ARE U ist eine App zur unterstützten Absetzung eines Notrufs in Notfällen. Dabei werden zeitgleich die genauen **Standortdaten** sowie weitere Informationen, die vorab eingegeben wurden, an die Einheitliche Notrufzentrale übermittelt.

Erfolgt der Anruf über die App Where ARE U, werden automatisch Daten zur **Standortermittlung** mitgeteilt. Dadurch können der genaue Standort bestimmt und die Rettung beschleunigt werden. Die GPS-Koordinaten des Anrufers werden direkt an die Notrufzentrale weitergeleitet, sodass die Retter den Standort des Anrufers bestimmen können. Im Ernstfall oder wenn sich die Standortbestimmung schwierig gestaltet, kann die App entscheidend dazu beitragen, dass die Einsatzkräfte schnell zum Einsatzort kommen.

Die Anwendung „**Stummer Anruf**“ findet in gefährlichen Situationen Anwendung, in denen der Anrufer nicht sprechen kann (z.B. häusliche Gewalt oder Einbruch).

Where ARE U ist **kostenlos**, einfach zu bedienen und kann für **iOS**, **Android** und **Windows** heruntergeladen werden.

La app Where ARE U

Where ARE U è una app che permette di effettuare **in modo assistito** una chiamata di emergenza, inviare contemporaneamente i dati sulla propria posizione e altre informazioni inserite al momento dell’attivazione alla Centrale unica di emergenza.

Attivando la chiamata attraverso la app Where ARE U saranno trasmessi automaticamente anche dati sulla **localizzazione** che permetteranno di stabilire la posizione precisa ed assicurare un soccorso più rapido: le coordinate GPS di chi chiama vengono direttamente trasmesse alla Centrale unica di emergenza, affinchè i soccorritori possano stabilire esattamente la sua posizione. In caso di emergenza o di un orientamentamento difficile la app può contribuire in modo decisivo a far arrivare i servizi di soccorso sul luogo dell’emergenza nel minore tempo possibile.

La funzione “**chiamata muta**” è concepita per permettere di chiedere aiuto in situazioni nelle quali parlare al telefono potrebbe essere pericoloso (p.es. violenza domestica o ladro in appartamento).

Where are you è **gratuita**, **semplice** da usare e può essere scaricata per **iOS**, **Android** e **Windows**.

GET IT ON Google Play

Download on the App Store

Die Einheitliche Notrufzentrale

Bei der Einführung der Einheitlichen Europäischen Notrufnummer 112 wurden die wurden die Besonderheiten der beiden Länder, von Südtirol und dem Trentino, berücksichtigt: es wurde eine Einheitliche Notrufzentrale mit **zwei Standorten** jeweils in Bozen und Trient geschaffen.

Die beiden technisch völlig integrierten Standorte ermöglichen es, die geografische Herkunft der Anrufe zu berücksichtigen, die **Notrufe optimal abzuwickeln** und dabei auch der Zweisprachigkeit Rechnung zu tragen.

Diese technische Lösung bringt auch **organisatorische Vorteile**, da im Falle eines übermäßigen Anrufaufkommens der andere Standort einspringen und Anrufe entgegennehmen kann.

Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Einheitlichen Notrufzentrale haben eine spezielle, auf gesamtstaatlicher Ebene einheitliche Schulung absolviert, die sie mit einer Qualifikationsprüfung abgeschlossen haben. Die Schulung nach standardisierten Modulen und Inhalten garantiert ein einheitliches Verhalten und Vorgehen in allen Notrufzentralen.

La Centrale unica di emergenza

Nell'ambito dell'introduzione del numero unico d'emergenza 112 si è tenuto conto delle specificità dei territori delle Province di Bolzano e Trento, realizzando una Centrale unica di emergenza, dislocata nelle due sedi di Bolzano e Trento.

Tecnicamente integrate tra di loro, le centrali assicurano l'unitarietà del processo, salvaguardando la territorialità nella ricezione delle chiamate, tenendo conto delle esigenze di bilinguismo che caratterizzano la Provincia di Bolzano.

Inoltre queste soluzioni tecniche **portano con sè vantaggi di natura organizzativa**, in quanto ciascuna delle sedi può gestire temporaneamente le chiamate in eccedenza dell'altra in caso di eventi maggiori.

Le collaboratrici ed i collaboratori che operano presso la Centrale unica di emergenza hanno seguito un corso di formazione dedicato ed uniformato a livello nazionale, sostenendo infine un esame di abilitazione. La formazione secondo moduli e contenuti standardizzati garantisce comportamenti operativi e risposte omogenee presso le Centrali d'emergenza.

Hilfe im Notfall in Südtirol

Das **engmaschige** Netz aus freiwilligen und hauptberuflichen Helfern sorgt in Südtirol für **reibungslos ablaufende Einsätze** und erfolgreiche Hilfe im Notfall. Es zählt unter anderem auf:

33 Sektionen des Landesrettungsvereins Weißes Kreuz, mit **3.243** freiwilligen und **394** hauptamtlichen Mitarbeitern sowie **56.500** Einsätzen im Jahr 2017.

35 Rettungsstellen mit **1.000** ehrenamtlichen Bergrettern des Bergrettungsdienstes im Alpenverein Südtirol und **1.321** Bergrettungseinsätze im Jahr 2017.

21 Bergrettungsstellen und **1** Höhlenrettungsstelle mit **694** Mitgliedern der Südtiroler Berg- und Höhlenrettung des CNSAS mit **1.498** Ausrückungen verschiedener Art im Jahr 2017.

306 Freiwillige Feuerwehren mit **13.000** aktiven Mitgliedern und **10.880** Einsätzen im Jahr 2017.

6 Sitze des Italienischen Roten Kreuzes, mit **897** ehrenamtlichen und **86** hauptamtlichen Mitarbeitern sowie **11.910** Einsätzen im Jahr 2017.

3 Rettungshubschrauber und **3.304** Einsätze der Flugrettung im Jahr 2017.

La rete di soccorso in Alto Adige

La rete del soccorso in Alto Adige con soccorritori professionali e volontari è **capillare** ed è il presupposto per **soccorsi efficienti** e un aiuto efficace in caso di emergenza. Può contare fra l'altro su:

33 sezioni dell'Associazione provinciale di soccorso Croce Bianca, con **3.243** volontari, **394** soccorritori professionali e **56.500** interventi nell'anno 2017.

35 stazioni di soccorso con **1.000** soccorritori volontari del Soccorso alpino dell'Alpenverein Südtirol e **1.321** interventi di soccorso alpino nell'anno 2017.

21 stazioni di soccorso alpino e **1** stazione di soccorso speleologico con **694** membri del Soccorso alpino e speleologico del CNSAS e **1.498** interventi di vario tipo nel 2017.

306 corpi dei Vigili del fuoco volontari con **13.000** membri in servizio attivo e **10.880** interventi nell'anno 2017.

6 sezioni della Croce Rossa Italiana, con **897** volontari, **86** soccorritori professionali e **11.910** interventi nell'anno 2017.

3 elicotteri di soccorso e **3.304** interventi del elisoccorso nell'anno 2017.

Stand der Daten August 2018 / Dati agosto 2018

In Südtirol gibt es eine Reihe von Rettungsorganisationen und Polizeikräften, die 365 Tage im Jahr im Dienst der Bevölkerung stehen:

In Alto Adige ci sono una serie di organizzazioni di soccorso e forze di polizia, che sono a disposizione della popolazione 365 giorni l'anno:

Aiut Alpin Dolomites

Bergrettungsdienst im Alpenverein Südtirol /
Soccorso alpino dell'Alpenverein Südtirol

Berufsfeuerwehr / Corpo Permanente dei Vigili del Fuoco

First Responder

Heli Flugrettung Südtirol / Heli Elisoccorso Alto Adige

Freiwillige Feuerwehren / Corpi dei Vigili del Fuoco Volontari

Helfer vor Ort / Soccorritori in loco

Italienisches Rotes Kreuz / Croce Rossa Italiana

Landesrettungsverein Weißes Kreuz /
Associazione Provinciale di soccorso Croce Bianca

Notfallpsychologie / Psicologia dell'emergenza

Notfallseelsorge / Supporto umano nell'emergenza

Rettungshundestaffel Südtirol / Unità Cinofile Alto Adige

Südtiroler Berg- und Höhlenrettung des CNSAS /
Soccorso Alpino e Speleologico Alto Adige del CNSAS

Wasserrettung Südtirol / Soccorso acquatico Alto Adige

Heeresfliegerregiment 4 „Altair" /
4° Reggimento Aviazione dell'Esercito "Altair"

Staatspolizei / Polizia di Stato

Carabinieri / Arma dei Carabinieri

Finanzpolizei / Guardia di Finanza

Die Vorteile der Neuen Einheitlichen Notrufnummer 112

Die Einführung der Notrufnummer 112 bringt eine Reihe von Vorteilen mit sich:

Es gibt nur mehr **eine einzige Nummer** für den Notfall.

Neue Technik unterstützt die **effiziente** und **zeitnahe** Übermittlung der Daten.

Die Einheitliche Notrufzentrale **filtert** die Anrufe und **leitet** sie an die zuständigen Leitstellen **weiter**.

Die **Auswahl** der zuständigen Rettungsorganisation erfolgt über die Einheitliche Notrufzentrale.

Unnötige Anrufe werden erkannt und **nicht weitergeleitet**.

Die Notrufannahme erfolgt in **37 Sprachen**.

Eine **automatische Ortung** des Anrufes ermöglicht gezielte Hilfe.

I vantaggi del nuovo numero unico d'emergenza 112

I vantaggi del numero unico d'emergenza 112 sono molteplici:

Un solo numero per tutti i casi d'emergenza.

Una tecnologia moderna permette l'elaborazione **efficiente** ed **immediata** dei dati.

La Centrale unica di emergenza **filtra** le chiamate e le **inoltra** alle centrali operative competenti.

La **scelta** della migliore tipologia di soccorso avviene attraverso la Centrale unica di emergenza.

Le **chiamate inutili** vengono riconosciute ed isolate.

La risposta alla chiamata avviene in **37 lingue**.

La **posizione** viene **localizzata** attraverso la chiamata, permettendo un soccorso mirato.

Impressum / Colophon
Herausgeber / Editore: Agentur für Presse und Kommunikation / Agenzia per la stampa e la comunicazione
LH 1, Piazza Silvius-Magnago-Platz 1, 39100 Bozen / Bolzano
Koordination / Coordinazione: Barbara Franzelin
Texte / Testi: Barbara Franzelin, Andreas Simmerle, Paolo Berenzi
Grafik / Grafica: doc office for communication and design
Druck / Stampa: Athesia Druck GmbH

doc

www.112.bz.it

AUTONOME PROVINZ BOZEN SÜDTIROL

PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO ALTO ADIGE

PROVINZIA AUTONOMA DE BULSAN SÜDTIROL