

Kompetenz auf die man sich verlassen kann. Jederzeit.

Drring. Das Telefon klingelt in der Notrufzentrale. In diesem Moment setzen sich viele Prozesse gleichzeitig in Gang, die nur ein Ziel haben: Reisenden in Not schnellstmöglich helfen!

In acht von zehn Fällen ist man schon beim dritten Klingeln mit der Notrufzentrale verbunden – das bei über 300 Anrufen und über 40 neuen Fällen pro Tag! Erster Hoffnungsschimmer für die Reisenden ist stets die Stimme am Telefon. Sie löst ein, was der Versicherungsvertrag verspricht: sofortige Hilfe rund um die Uhr – weltweit. Die Notrufzentrale schläft nie.

Aus unserem ERV-Protokoll:

7.00 Uhr

Um sieben Uhr beginnt der Dienst der Schichtleitung, die den „**Permanence-Platz**“ einnimmt, Dreh- und Angelpunkt der Notrufzentrale. Hier werden Fälle entsprechend der sprachlichen und medizinischen Kompetenz der Mitarbeiter zugewiesen, eingehende Faxe und Anrufe bearbeitet und der gesamte Aktenverlauf überwacht.

Noch ist Zeit für den ersten Kaffee. Eine Dame erkundigt sich nach dem Gesundheitszustand ihrer Schwester, die im Krankenhaus auf Fuerteventura liegt. Ein Flugarzt klärt Details eines Rücktransports. Dann mit dem dritten Anruf der erste Notruf: Eine aufgeregte Ehefrau meldet den Bergunfall ihres Mannes in Nepal.

Der **Call-taker**, der ihren Anruf entgegengenommen hat, nimmt alle Daten sorgfältig auf. Denn jeder Zahlendreher oder ein falsch notierter Name könnten Zeit aufreibende Recherchen nach sich ziehen. Nun ist die **Orga-Schicht** an der Reihe. Sie nimmt sofort Kontakt zur Expeditionsleitung auf. Die Handyverbindung ist zwar schlecht, aber schnell wird klar: Ein Spezialhubschrauber muss her – und natürlich die Kostenfreigabe fürs nächste Krankenhaus in Kathmandu. Dann wird die Deutsche Botschaft in Nepal beauftragt, einen Arzt zu organisieren, der sich in Kathmandu um den Verletzten kümmern kann. Auch der **Ärztendienst der Notrufzentrale** wird über die Lage informiert. Die Kollegen arbeiten jetzt rasch und konzentriert. Oft muss eine Aufgabe zugunsten einer dringenderen unterbrochen werden. Das erfordert großes Koordinations- und Organisationsgeschick.



Unsere Ärzte kommen aus verschiedensten Fachbereichen: Internisten, Chirurgen, Psychiater etc. Sie haben mindestens zwei Jahre klinische Erfahrung und ihre Approbation in Deutschland erworben. Sie sind nicht nur rufbereit, sondern tatsächlich auch persönlich anwesend. Darüber hinaus gibt es freiberufliche Flugärzte und Pflegepersonal, die deutschlandweit in der Nähe jedes großen Flughafens stationiert sind. Während ihrer Dienstzeit haben sie oft über 1.000 Transporte abgewickelt. An jedem Flughafen der Welt werden sie oft schon am Gesicht erkannt! Wichtig ist: Wir arbeiten nicht mit Postpaketen, sondern mit Menschen. Das verlangt Fingerspitzengefühl und Verständnis für die Situation.

11.00 Uhr

Behandelnde Ärzte vor Ort werden kontaktiert, medizinische Fakten werden mit den Patienten, die der Landessprache nicht mächtig sind, besprochen. Die Ärzte sprechen mehrere gängige Sprachen fließend. Sie entscheiden, ob ein Patient besser in der Luft oder am Boden transportiert wird und ob die medizinische Betreuung bis dahin ausreicht. **Hier hilft die Datenbank, die laufend aktuelle Erfahrungen der Flugärzte speichert.** Der komplizierte Beinbruch eines kleinen Jungen in der Türkei verlangt eine Operation binnen 72 Stunden, dies ist vor Ort jedoch nicht möglich. Ein Problem, welches der Reisedienst der Notrufzentrale in kürzester Zeit lösen kann. Bei einer Chartergesellschaft wird für den nächsten Tag ein Liegendtransport im so genannten „Stretcher“ gebucht, dazu Plätze für den begleitenden Flugarzt und für die Mutter des Jungen. Der Hinflug für den bereits startklaren Arzt wird noch für den gleichen Tag auf einer Linienmaschine reserviert. Viele Kliniken in den Touristizentren schätzen die Zuverlässigkeit und das Engagement der Notrufzentrale seit vielen Jahren. Das beschleunigt Prozesse. So werden einige Fälle oft schon per Fax gemeldet, lange bevor der Patient oder seine Familie sich telefonisch melden.

Auf der anderen Seite **wissen die Ärzte der Notrufzentrale genau, über welche medizinischen Ausstattungen die Kliniken verfügen** und ob gegebenenfalls ein Weiter- oder Rücktransport nach Deutschland empfehlenswert wäre. Wer hier arbeitet, weiß um den Spagat zwischen großer Tragik und großer Dankbarkeit, keiner von uns denkt deshalb an einen 9-to-5-Job, wenn er seine Arbeit macht! So kommt es vor, dass ein Mitarbeiter am Wochenende per Konferenzschaltung von zu Hause aus für einen Arzt in Kroatien simultan übersetzt, damit der Patient bestmöglich versorgt werden kann. Auch bei der Tsunami-Katastrophe in Südasien war es keine Frage, dass die Kollegen nach Eintreffen der ersten Meldungen ihren Urlaub abbrachen, um freiwillig ihre Hilfe anzubieten und sich zum Schichtdienst einteilen zu lassen.

15.00 Uhr

Inzwischen ist es Nachmittag. Ein weiterer Anruf des Expeditionsleiters aus Nepal meldet, dass der Bergsteiger geborgen wurde und just zu einem Stützpunkt gebracht wird, wo ärztliche Hilfe wartet. Der Hubschrauber ist startklar für den Abflug, sobald sich das Wetter ändert. Gegen Abend wird es in der Notrufzentrale etwas ruhiger. Die Sprachenvielfalt reduziert sich, dank Zeitverschiebung auf dem amerikanischen Kontinent, auf Englisch und Spanisch.

23.00 Uhr

Kurz vor Mitternacht übernimmt die Spätschicht wieder das Kommando. Einer der Kollegen wird der Ehefrau des Bergsteigers am Morgen die frohe Nachricht überbringen, dass ihr Mann dank Notoperation in Kathmandu wieder auf dem Wege der Besserung ist. Seine nächste Aufgabe: für sie ein Visum und einen Flug nach Nepal zu besorgen ...



Als Call-taker in der Notrufzentrale sind Sprachtalente besonders gefragt. Unsere Mitarbeiter sprechen 16 Sprachen, darunter natürlich Deutsch und Englisch aber auch nicht so gängige Sprachen wie Farsi oder Griechisch. Auch Landes- und Ortskenntnisse helfen im Job natürlich weiter. So können die Mitarbeiter bei einem Notfall auch konkrete Wegbeschreibungen liefern: „Sie stehen also da und da. Gehen Sie in die Ortsmitte bis zur Flussbiegung. Dort steht ein Schild „Vardcentralen“ – das bedeutet „Ärztezentrum“. Da wird man Sie behandeln!“ An der Arbeit schätzen die Mitarbeiter die Verantwortung und besonders den menschlichen Faktor. Besonders schön sind die Dankbarkeit und das Lob der Patienten, die wir speziell nach Rücktransporten immer wieder übermittelt bekommen!

Mehr Infos unter www.erv.de