

Notrufe sind per Internettelefonie nicht verfügbar

Die klassische Notrufauslösung erfolgt in der Schweiz fast ausschliesslich über die bekannten Kurznummern 112, 144, 117, 118. Nur wenigen ist es aber heute bewusst, dass diese Kurznummern bei den meisten weltweit eingesetzten Kommunikationstools und Apps wie Teams, Zoom und Skype nicht funktionieren oder gesperrt sind und somit in einer Notlage nicht verfügbar sind.

Von **Christoph Krieg**

Arbeitgeber müssen sicherstellen, dass in einer Notlage die Mitarbeitenden Nothilfe mit den zur Verfügung gestellten Kommunikationsmitteln anfordern können. Besonders zu beachten sind Arbeiten in Randzeiten und bei Alleinarbeit. Mit der individuellen Notrufdienstleistung SOS24Aid-144 von Notruf 144 können fast alle technischen und/oder organisationsbedingten Notrufflücken einfach geschlossen werden.

Die Ablösung der heutigen Festnetz- wie auch Handytelefonie durch die im Volksmund genannte Internettelefonie (SIP-Telefonie) ist bei der Mehrheit der Unternehmen für die Firmenkommunikation im Gang oder schon vollzogen. Die Mehrheit der Arbeitgeber stellt heute diese SIP-Telefonie den Mitarbeitenden zur Verfügung. Sie kann somit auch ortsunabhängig und effizienter für die Zusammenarbeit genutzt werden als die klassische Mobiltelefonie. Die in Smartphones eingesetzten SIM-Karten sind somit primär für die Internetkommunikation (IP-Datenpaket) genutzt und nur noch untergeordnet als «Telefonanschluss». Aus Nutzersicht ist das ein grosser Vorteil. Diese IP-Kommunikationstechnologien sind nicht für Notrufe und deren Organisation in der Schweiz ausgelegt. Notrufe mit den Kurznummern 112, 144, 117, 118 müssen in der

VoLTE-Call-Technologie

Moderne Smartphones, die das 3G- und/oder 4G-Netz von CH-Telekom-Providern nutzen, basieren im 4G-Betrieb auf der spezifischen VoLTE-Call-Technologie und sind somit für Notrufe nutzbar. Bei Geräten mit Ortungsfunktion ist es grundsätzlich technisch möglich, deren Notfallort nicht nur anhand des aktuellen Antennenstandorts, sondern auch durch die aktuellen GNSS-/GPS-Koordinaten zu erkennen. Eine Zuordnung zur zuständigen kantonalen Notrufzentrale ist somit meist mehr oder weniger präzise möglich.

Schweiz den zuständigen kantonalen/regionalen Notrufzentralen zugeordnet werden können. Ein solcher «Zuordnungsdienst» der Notrufnummern ist im weltweiten Standard der Internettelefonie nicht vorgesehen und somit nicht verfügbar. Oft sind diese Kommunikations-Service-Provider nicht in der Schweiz, und deshalb werden diese Kurznummern als unbekannte Telefonnummern zurückgewiesen oder im besten Fall an eine nicht zuständige Notrufzentrale eines falschen Kantons weitergeleitet. Notrufe sind deshalb in

vielen SIP-Produkten wie Swisscom Enterprise Telephony, Microsoft Teams, Zoom, Skype etc. gesperrt, unzulässig oder funktionieren im besten Fall nur an der Adresse des Firmenhauptsitzes korrekt.

Teams und Zoom dürfen nicht für Notrufe eingesetzt werden

Moderne Kommunikationstools wie Microsoft Teams und Zoom haben unsere Arbeitsweise revolutioniert. Sie bieten grossartige Möglichkeiten für die Zusammenarbeit in Unternehmen. Allerdings dürfen diese Plattformen niemals für Notrufe oder den Kontakt mit Notrufdiensten verwendet werden ohne schriftliche Freigabe vom Betreiber, dass die Notrufverbindung unabhängig vom Geräteeinsatzort jederzeit zur zuständigen kantonalen Notrufzentrale erfolgt.

Grundsätzlich ist es wichtig, sich der Begrenzungen von Kommunikationstools wie Teams und Zoom etc. bewusst zu sein und sie nur für ihre vorgesehenen Zwecke zu verwenden. Eine direkte Verbindung zu den zuständigen Notrufzentralen ist in der Schweiz exklusiv über die offiziellen Kurznotrufnummern möglich. Die Kurznummern 144 (Personennotruf/Lebensrettung), 117 (Polizei) und 118 (Feuer) sind sofort und während 24 Stunden erreichbar. Wird in der Schweiz die internationale Notrufnummer 112 gewählt, so wird man mit der zustän-



Plombierte und manipulationsgeschützte Notrufbox, auch in Kombination mit 4G-Mobile verfügbar.

© Pressebild

digen kantonalen Polizeinotrufzentrale verbunden. In Notfällen sind deshalb nur die für Notrufe zugelassenen Technologien wie Festnetz und SIM-Karten-basierende Telefonie ein sicherer Wert. Die meisten Telefonie-Apps sind für Notrufe nicht zugelassen, verursachen oft einen grossen Zeitverlust, und im schlechtesten Fall kann keine Verbindung mit einer Notfallkurznummer hergestellt werden. Die Gründe sind mangelnde Genauigkeit bei der Standortbestimmung: Teams, Zoom etc. sind nicht darauf ausgelegt, genaue Standortinformationen bereitzustellen. Im Notfall ist jedoch eine präzise Lokalisierung des Anrufers von entscheidender Bedeutung, damit die Rettungsdienste schnell reagieren können. Notrufdienste sind speziell ausgestattet, um den genauen Standort eines Anrufs zu ermitteln, was bei allen neuen Kommunikationstools nicht der Fall ist. Die fehlende Technologieintegration mit Notrufzentralen bei Teams, Zoom etc.

AUTOR



Christoph Krieg

Dipl. Informatik-Ing. FH, Leiter Qualität und Sicherheit, AidComm AG.

> www.aidcomm.ch

verunmöglicht den direkten Sprachkontakt mit den Notrufzentralen oder Rettern. Bei Notrufen über diese Plattformen fehlt die direkte Verbindung zu den spezialisierten Fachleuten in den Notrufzentralen. Dies führt zu unzulässigen Verzögerungen und Unsicherheit. Bei der Verwendung von Teams oder Zoom für Notrufe sind Verzögerungen oder gar Dysfunktionen technologisch bedingt,

Anzeigen

Für die Security- und Safety-Branche: das Online-Portal news.save.ch



Auf dem Onlineportal «news.save.ch» versorgen wir Sie mit aktuellen Nachrichten, Berichten, Reportagen und Interviews aus dem gesamten Spektrum der Security- und Safety-Branche. Alle Inhalte des Portals stehen in den Sprachen Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch zur Verfügung.

TOBLER PROTECTA



WWW.TOBLER-PROTECTA.CH

JETZT PRAKTISCH ONLINE BESTELLEN

- 👤 Login-Antrag stellen
- 👤 Persönlichen Zugang erhalten
- 👤 Mit 2% Online-Rabatt bestellen!

ARBEITSSCHUTZ VON KOPF BIS FUSS

+ Fachgeschäft mit Beratung in Ipsach
+ Schuh- und Kleideranprobe vor Ort
+ Personalisierung mit Firmenlogo



Gehör- und Kopfschutz



Atemschutz



Augenschutz



Fussschutz



Erste Hilfe



Arbeitskleidung



Handschutz

Tobler Protecta AG · Keltenstrasse 13, 2563 Ipsach · Tel 032 397 00 20

SIP-Telefone

SIP-Telefone basieren auf Voice over IP und nutzen dazu das Session Initiation Protocol (SIP). Das Gespräch wird dabei in einzelnen Datenpaketen über das Internet versendet. SIP-Telefone können als Einzelgerät (Hardphone), Telefonadapter plus klassisches Telefon oder als Softwarelösung (Softphone) auf einem PC oder Smartphone realisiert sein. Es existieren sowohl leitungsgebundene (meist Ethernet) als auch schnurlose (meist WLAN oder DECT) Varianten. Notrufverbindungen sind beim internationalen SIP-Standard nicht vorgesehen und funktionieren somit grundsätzlich nicht.



Frei zugängliche WiFi-Call-Notrufauflösung, auch in Kombination mit 4G-Mobile verfügbar.

da die Anrufe nicht sofort an die zuständigen Rettungsdienste weitergeleitet werden können. In Notfällen zählt jede Sekunde, und Verzögerungen können lebensbedrohlich sein. Datenschutz- und Sicherheitsbedenken verunmöglichen oder verzögern die technische Integration, da der Privatsphäre im Alltag grösste Bedeutung zukommt. Rechtliche und regulatorische Aspekte verzögern Notruftechnologieintegrationen, da länderspezifische gesetzliche und regulatorische Anforderungen erfüllt werden müssen. Teams und Zoom etc. erfüllen diese Anforderungen in der Regel nicht, da diese Produkte für die Teamarbeit und nicht für Notrufe konzipiert wurden und sich zudem primär an den weltweit einheitlichen Standards orientieren.

Notrufe einfach absetzen

Der Arbeitgeber ist gemäss Suva (CH-Unfallversicherung) und VUV (CH-Verordnung über die Unfallverhütung) verpflichtet, die Nothilfe am Arbeitsplatz jederzeit sicherzustellen. Je nach Tätigkeit und Gefährdungspotenzial ist eine manuelle telefonische Notrufauflösung oder gar

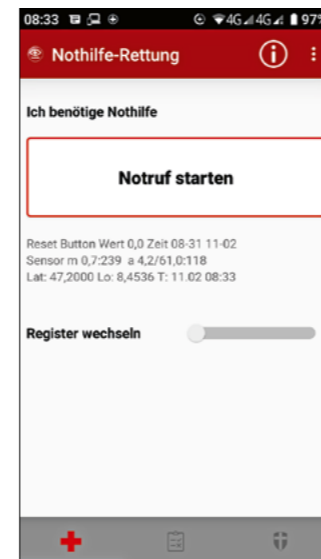
eine Aktivitätenüberwachung mittels Sensortechnologie (Totmangeräte, Personennotsignalanlagen) mit automatischer Notrufauflösung und integrierter Notfallortübermittlung erforderlich.

Als einfachste Ergänzung der nicht für Notrufe konzipierten SIP-Unternehmenskommunikation (Teams etc.) gibt es heute die Möglichkeit, punktuell Notrufgeräte in der Funktion von «Notruffsäulen» im Unternehmen an zentralen Stellen (z.B. in der Nähe eines Feuerlöschers, Brandmelders/Tasters oder Defibrillators etc.) zu platzieren. Dies erlaubt jeder Person, in einer Notlage per Knopfdruck einen Notruf abzusetzen, um anschliessend sofort mit der zuständigen kantonalen Notrufzentrale zu sprechen. Solche Notrufgeräte verfügen über sämtliche Kommunikationskanäle, um eine Sprachverbindung mit einer kantonalen Notrufzentrale mittels Mobilfunk (xG), VoLTE oder auch WiFi-Call zu ermöglichen.

Damit auch jederzeit Nothilfe bei Alleinarbeit sichergestellt ist, insbesondere auch in Untergeschossen und Räumen ohne Mobilfunkempfang, hat die Aid-Comm AG zusammen mit internationalen



WiFi-Call-fähiges Notrufgerät mit Gurtclip für Alleinarbeit, auch in Kombination mit 4G-Mobile verfügbar.



Aid-Comm-Nothilfe-App für WiFi-Calling oder 4G-Mobilenetz.

WiFi-Calling

WiFi-Calling ist die zukunftsstrahlende mobile Telefonie. Sie vereint die Vorteile der auslaufenden DECT-Technologie mit dem Nutzungspotenzial der weitverbreiteten WLAN-Technologie. WiFi-Calling erfolgt über WiFi-Access-Points und basiert somit auf einem lokalen Glasfaser-/Kabelanschluss einer Betreiberfirma und ermöglicht dadurch die Kommunikation auch ohne Mobile-Provider-Abdeckung, insbesondere in vordefinierten Innen- und Aussenräumen. Diese IP-Technologie steht oft in Bahnhöfen, grossen Gebäuden wie auch in

Untergeschossen und somit auch in Tiefgaragen zur Verfügung. WiFi-Calling ist grundsätzlich nicht für Notrufe ausgelegt, weil eine Zuordnung zur zuständigen kantonalen Notrufzentrale nicht im internationalen Standard enthalten ist. Eine Innovation ermöglicht es, dass nicht die Adresse der Provider-Betreiberfirma, sondern des Nutzers (= Notfallort) verfügbar ist. Unter SOS24Aid-144 bieten 144-Notruforganisationen über die AidComm AG Lösungen an, damit diese Notruffücken einfach geschlossen werden können.

verlust sicherstellen. Aktuelle Notrufgeräte für Alleinarbeit verfügen zudem über vielfältige Notrufortserkennung per GNSS/GPS, ISM- und Bluetooth-Ortsmarken. Die öffentlich verfügbare Alarmierungsplattform NetToWin unterstützt zudem notfallortsabhängige Alarmdispositive, was beim Einsatz von Notrufgeräten an unterschiedlichsten Einsatzorten oft ein Muss ist.

Notruf-Apps

Nur in Einzelfällen erweisen sich Notruf-Apps auf Smartphones als geeignete Lösung für den Alleinarbeiterschutz. Dies, weil unter anderem nach jeder Veränderung (Geräte- und Modellwechsel, Schaden, Betriebssystem-Updates, Updates von Apps) immer eine mehr oder weniger zeitaufwendige App-Installation oder zumindest ein Funktionstest vom Nutzer ausgeführt werden muss. Selbst nach einem kurzen Benutzerfunktionstest bestehen grössere Risiken. So bleiben z.B. Sensoren

im Ruhezustand durch neue Akkuspar-Updates deaktiviert, was fatale Folgen hat. Solche Testaufwände wie auch die schwer abschätzbaren Restrisiken sind gewichtige Nachteile der Notruf-Apps. Der Hype der Notruf-Apps ist bereits deutlich am Abklingen, und es werden wieder fast ausschliesslich dedizierte Notrufgeräte eingesetzt. Die Hauptgründe sind einfachste Handhabung, wartungsfreie Nutzung, keine Risiken durch Geräte-/App-Updates und unwillentlich ausgeführte Veränderungen der Geräteeinstellungen. Dank der Kombination von 4G-Netz und firmeneigenem WLAN-Netz/WiFi-Call-Technologie in einem Gerät können Netzabdeckungs-lücken einfach und kostengünstig mit handelsüblichen WLAN-Access-Points geschlossen werden. Zudem überzeugen reine Notrufgeräte aus wirtschaftlicher Sicht durch die mindestens fünfjährige Lebensdauer. Dies wiederum reduziert den Aktualisierungsaufwand für die Schulungs- und Nothilfe-Prozessdokumentation.

Anzeige



PLATFORM FOR VERTICAL PROFESSIONALS

24. – 25. Nov. 2023

Messe Friedrichshafen

Sport und Arbeit in der Vertikalen – darum geht es bei der VERTICAL PRO:

Die Fachmesse VERTICAL PRO in Friedrichshafen ist der Treffpunkt für alle, die sich professionell in der Höhe aufhalten und bietet der Kletterhallenbranche, der Seil- und Sicherungstechnik, den Hochseilgärten, den Rettungs- und Hilfsorganisationen, sowie der Arbeitssicherheit eine gemeinsame Plattform.

#verticalpro

www.vertical-pro.de