

Altdorf, 19. Juni 2015 / St3

Heisse Drähte bei Hotline-Übung

Die Kantonspolizei hat die Hotline für Grossereignisse getestet. Die Mitarbeitenden wurden dabei auch mit schwierigen Anrufern konfrontiert.

Wenn es zu einer Katastrophe kommt, laufen bei der Polizei die Drähte heiss. Bei aussergewöhnlichen Ereignissen werden die Kapazitäten sogar überschritten. Ist das der Fall, wird bei der Kantonspolizei Uri eine zusätzliche Hotline eingerichtet. Zusätzliche Zivilangestellte aus dem Personalbestand der Kantonspolizei können aufgeboden werden, um den Polizisten die Telefongespräche abzunehmen – damit diese ihre Aufgaben an der Front wahrnehmen können.

Am Mittwochmorgen, 17. Juni, wurde nun für den Ernstfall geprobt. Die Hotline-Mitarbeitenden wurden um 7.45 Uhr per Alarm überrascht.

Lawinenunglück nachgezeichnet

Um die Situation für die Hotline-Mitarbeitenden möglichst authentisch wirken zu lassen, wurden für die Übung externe Figuranten aufgeboden, unter anderem ein Zivilschutzdienstleistender. Sie schlüpfen in die verschiedensten Rollen. Nachgezeichnet wurde das Bild, das sich nach einem groben Lawinenunglück bei der Polizei zeigt. Bei der fiktiven Katastrophe waren mehrere verschüttete Personen und Todesopfer zu verzeichnen.

Während zwei Stunden meldeten sich auf der Hotline Eltern oder Bekannte von Vermissten sowie Journalisten, die Informationen wollten. Die Mitarbeitenden mussten genaue Angaben verlangen, sich aber auch um die aufgewühlten Gemüter kümmern. Die Aufgabe wurde den Hotline-Mitarbeitenden nicht leicht gemacht. Teilweise meldeten sich Englisch-, Französisch- oder Italienischsprachige am andern Ende. Dabei galt es für die Hotline-Mitarbeitenden, Ruhe ins Gespräch zu bringen, aber auch lästige Anrufer abzuwimmeln.

Schwierigkeiten gut gemeistert

Gusti Planzer, Mediensprecher der Kantonspolizei und Verantwortlicher für die Hotline-Übung, zieht ein positives Fazit: „Der Gesamteindruck ist sehr gut. Die Mitarbeitenden sind auch mit Störfaktoren, welche in die Übung eingebaut waren, gut umgegangen.“

Mitarbeiter kennen Gefahren

Die Arbeit bei der Hotline ist ohne Zweifel eine Herausforderung für alle Mitarbeitenden. Die psychische Belastung im Ernstfall, gerade wenn man einen Betroffenen kennt, ist nicht mit einer Übung vergleichbar.

Fakt ist: Die Hotline ist eine wichtige Entlastung für die Polizei, die auch Gefahren birgt. Denn an die Anrufer dürfen nicht alle Informationen gelangen, die der Polizei vorliegen. „Aus diesem Grund haben wir für die Hotline-Mitarbeitenden klare Gesprächsleitlinien definiert.“ Diese wurden den Mitarbeitenden nun mit der Übung wieder in beste Erinnerung gerufen. Planzer gibt sich zuversichtlich: „Wir sind überzeugt, dass wir für den Ernstfall gewappnet sind.“



Bild: Während der Hotline-Übung liefen die Drähte auch bei Gracia Celestino heiss.