

Rettungs-Leitstelle in Gifhorn bekommt Künstliche Intelligenz

Bessere Verständigung: **Software übersetzt Fremdsprachen simultan** - Wolfsburg und Peine warten noch ab

VON DIRK REITMEISTER

Gifhorn. Bei Anrufen unter 112 geht es häufig um Leben und Tod, um Minuten oder sogar Sekunden. Doch wenn Anrufer und Disponent nicht die selbe Sprache sprechen, geht kostbare Zeit verloren. Kann ein Kollege übersetzen, ist ein Dolmetscher nötig und schnell verfügbar? Der Landkreis Gifhorn geht neue Wege. Er rüstet seine Leitstelle im Heidland mit Künstlicher Intelligenz auf. Die Leitstelle Wolfsburg-Helmstedt und die Integrierte Rettungsleitstelle Braunschweig-Peine-Wolfenbüttel sind noch nicht so weit. „Die Mitarbeitenden der

Leitstelle sind auch für Notrufe, bei denen es Sprachbarrieren gibt, geschult“, versichert Shinin Schönberg, Sprecherin der Stadt Braunschweig. Zunächst greifen sie demnach auf eigene Fremdsprachenkenntnisse zurück. „Häufig lässt sich zumindest der grundsätzliche Anlass des Notrufs trotz Sprachbarriere ermitteln und entsprechende Rettungskräfte entsenden.“ Unterstützung dabei liefert eine strukturierte Notrufabfrage in verschiedenen Sprachen. Oder man schalte andere Leitstellen mit besonderen Sprachkenntnissen ein. Hilfesuchende ihrerseits hätten oft Angehörige, die übersetzen könnten.

Schönberg stellt klar, dass dennoch eine Zeitverzögerung nicht immer auszuschließen ist. Und dass es Fälle ohne gemeinsame sprachliche Verständigung gibt. Erfahrungen, die auch die Leitstelle in Wolfsburg macht, so Stadtsprecher Jan-Niklas Schildwächter. „In Leitstellen kann die Kommunikation mit Anrufern, die nicht Deutsch sprechen, eine erhebliche Herausforderung darstellen. Diese Erfahrungen und Herausforderungen sind besonders relevant in multikulturellen Gesellschaften.“ So könnten Sprachbarrieren zu fatalen Missverständnissen führen, zum Beispiel auch durch ver-



Künftig keine Sprachbarriere mehr auf 112: Die Rettungs-Leitstelle in Gifhorn bekommt im Oktober eine KI, die nahezu in Echtzeit Fremdsprachen übersetzen kann.

FOTO: SEBASTIAN PREUB



**EINLASS
ab 18 Uhr
PROGRAMMBEGINN
ab 19 Uhr
EINTRITT PRO
Person 5 Euro**

HÄRKE-HOFFEST

Am Samstag, dem 5. Oktober

Live-Musik von der Band „Feierabend“ und der AC/DC-Tribute-Band „Hellfire“. Für das leibliche Wohl wird gesorgt.



HAUS am See



Sparkasse
Hildesheim Goslar Peine



Partner im RedaktionsNetzwerk Deutschland

schiedene Dialekte und kulturelle Unterschiede. Angst und Stress bei den Betroffenen könnten dies noch verstärken. Das verkompliziert die Situation zusätzlich und verstärkte den Stress an beiden Enden der Leitung.

In der Leitstelle im Gifhorer Heidland beherrschen Mitarbeitende englisch, griechisch, italienisch und französisch. Zusätzlich kommt laut Landkreis-Sprecherin Anja-Carina Riechert eine Übersetzungs-App zum Einsatz. Dennoch komme es bislang zu Verzögerungen, „da die Kommunikation komplexer ist und mehr Zeit in Anspruch nimmt“. Noch - denn der Landkreis Gifhorn installiert im Oktober Künstliche Intelligenz.

Seit 2021 läuft in der Leitstelle Ludwigshafen ein Pilotprojekt mit dem Fraunhofer-Institut aus Kaiserslautern mit einer KI, die 22 Fremdsprachen nahezu simultan übersetzen kann. In Braunschweig ist das noch kein Thema, so Schönberg. „Bisher sind unseres Wissens nach keine KI-gestützten Systeme für Leitstellen am Markt erhältlich. Es ist zudem zu hinterfragen, ob jedes System, was als KI betitelt wird, auch tatsächlich eine Künstliche Intelligenz ist.“ Die Stadt Wolfsburg verfolgt das Ludwigshafener Projekt mit Interesse, hat aber laut Schildwächter ebenfalls noch keine KI im Einsatz. „Insgesamt ist das Engagement mit KI-Technologie in Leitstellen ein dynamischer und sich ständig weiterentwickelnder Prozess. Wir haben einen stetigen Blick auf neue Entwicklungen, ethische Fragen, praktische Anwendungen und tauschen dieses Wissen in gemeinsamer Vernetzung mit anderen Leitstellen aus.“

Die Gifhorer dagegen machen nun Nägel mit Köpfen. „Die Leitstelle Gifhorn hat die Implementierung der KI-gestützten Sprachsoftware der Firma Frequentis beschlossen“, so Riechert. „Die Software wird voraussichtlich ab Oktober installiert. Sie ermöglicht es, nahezu alle Fremdsprachen in Echtzeit zu übersetzen und bietet zusätzlich die Möglichkeit, in der Sprache des Notrufenden zu antworten.“

Gifhorn gehört damit zu Pionieren: Erfahrungen mit dem System liegen laut Riechert nämlich noch nicht vor, da es sich noch in der Vorbereitungsphase befindet.

Alle drei Institutionen sehen auch Grenzen der KI. Riechert: „In Krisensituationen bleibt der Mensch unverzichtbar, da er besser in der Lage ist, Empathie zu zeigen und flexible Entscheidungen zu treffen.“ Bei einem Notruf handele es sich immer um eine Stresssituation. „Der oder die Anrufer befindet sich in der Regel in einer Ausnahmesituation, und eine adäquate Reaktion auf die emotionale Lage des Anrufers oder der Anruferin ist im Notrufgespräch unabdingbar“, so Schönberg. Eine KI könne das nicht leisten. Schildwächter: „KI kann viele Daten analysieren und Muster erkennen, hat jedoch Schwierigkeiten, in unvorhersehbaren oder sehr komplexen Situationen Entscheidungen zu treffen, die menschliches Urteilsvermögen erfordern. Menschen können Kontext, Emotionen und Ethik besser verstehen.“

Hinzu komme eine weitere Gefahr, sagt Schildwächter. „KI-Systeme sind anfällig für technische Probleme, Cyberangriffe oder Datenverluste. In solchen Fällen ist menschliches Eingreifen und Handeln unerlässlich.“