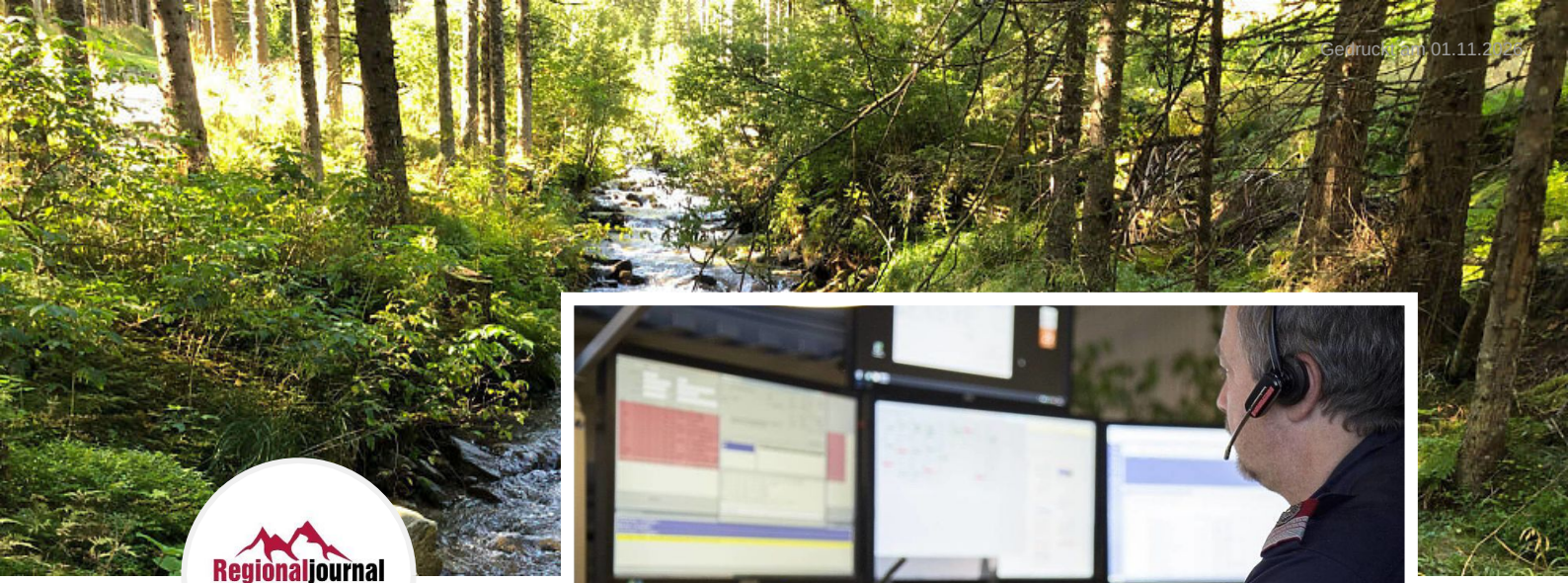


Regionaljournal Steiermark

Tag des Europäischen Notrufs (112)

Seit 2009 findet jährlich am 11. Februar ein „Aktionstag des Europäischen Notrufs“ statt. Er soll auf die einheitliche Notrufnummer 112 innerhalb der EU aufmerksam machen – auch diese kommt in Österreich bei der Polizei an. Die Landespolizeidirektion (LPD) Steiermark zieht anlässlich dieses Tages Bilanz und informiert über Notruf & Co.

Insgesamt mehr als 515.000 Anrufe gingen im Vorjahr in der Landesleitzentrale (LLZ) der LPD Steiermark ein. Das ergibt einen Tagesschnitt von rund 1.400 Telefonaten pro Tag. Etwa drei Viertel davon waren Notrufe.

Daraus resultierten knapp 210.000 tatsächliche Einsätze für die steirische Polizei, wobei über 80.000 Einsätze auf die Landeshauptstadt Graz bzw. den Bezirk Graz-Umgebung fielen. In der ganzen Steiermark waren durchschnittlich 570 Einsätze pro Tag (24h) von den steirischen Exekutivbediensteten zu meistern.

Modernste Technik

Die aktuell eingesetzte Technik ist kompatibel mit modernen Technologien, wie etwa dem sogenannten eCall. Doch auch sogenannte „Stille Notrufe“ bei akuter Gefahr kann über diverse Apps abgesetzt bzw. empfangen werden. Erfahrungsgemäß stellt in Stresssituationen jedoch nach wie vor die Bekanntgabe der Örtlichkeit immer wieder eine große Herausforderung dar. So zählt neben dem „Ruhe bewahren“ vor allem die Beantwortung der sogenannten **W-Fragen** beim Absetzen eines Notrufs zu den wesentlichsten Faktoren.

Idealerweise sollte folgende Reihenfolge eingehalten werden:

Wo sind Sie?

Was ist passiert?

Wer ruft an?

Wie viele Leute sind betroffen? ...

Besonders wichtig: **Nicht auflegen!**

ISO-Norm Zertifizierung

Bereits 2021 wurde eine unabhängige und externe Zertifizierung nach der ISO-Norm 18295-1 (Anforderung an Kundenkontaktzentren) angestrebt. Alle Landesleitzentralen der Polizei konnten diese ISO-Zertifizierung nun bereits auf weitere zwei Jahre verlängern. Dies unterstreicht die hohe Arbeitsqualität der Notrufeinrichtungen der Polizei.