



Langenlebarner Straße 108  
3430 Tulln  
Telefax: 02272/9005-13135  
Homepage:  
<http://www.noel122.at>  
E-Mail: [post@noelfv.at](mailto:post@noelfv.at)

## **Vorgangsweise für Notrufabfragen bzw. Notrufweiterleitungen - Verbindung an andere Blaulichtorganisationen für ELDIS Alarmzentralen!**

Um einen Anruf von einer BAZ ordnungsgemäß an eine andere Blaulichtorganisation z.B. an Notruf NÖ oder die Polizei zu übergeben wäre folgendes Prozedere einzuhalten:

Annahme des Notrufes!

1. Notruf Feuerwehr wo genau ist der Notfallort? (Adresse wiederholen lassen, damit diese sicher richtig aufgenommen wurde)
2. Wie lautet Ihre Rückrufnummer? (Rückrufnummer wiederholen lassen, damit diese sicher richtig aufgenommen wurde)
3. Wie ist Ihr Name?
4. Sagen Sie mir genau was passiert ist ? (Anrufer ich brauche die Rettung / Polizei)
5. Dem Melder am Telefon mit den Worten "Ich leite sie nun zu den Kollegen der Rettung / Polizei / usw. weiter - legen sie nicht auf- diese helfen Ihnen sofort weiter"
6. 144 oder 133 wählen (nur 144 oder 133 ist in so einem Fall zulässig)
7. Das Melden des Mitarbeiters der anderen Blaulichtorganisation abwarten
8. Dem Rettungs- / Polizei-Mitarbeiter die Rückrufnummer und das Grundanliegen ("um was geht's") des Melders durchgeben.
9. Eine eventuell bereits aufgenommene Notfalladresse und weitere eventuell bereits erfragte Informationen durchgeben.
10. Die Übergabe des Gespräches an den Polizei oder Rettungs-Mitarbeiter diesem ankündigen und danach auflegen.
11. Im eigenen BAZ-System-Journal Dienstbuch entsprechende Protokolleinträge der erfolgten Gesprächsübergabe durchführen.

Bei diesem Ablauf ist unbedingt zu beachten die genannte Reihenfolge einzuhalten und ab dem ersten getätigten Schritt keinerlei Zeitverzögerung zuzulassen.

Der BAZ-Mitarbeiter ist grundsätzlich für eine ordnungsgemäße Übergabe an die andere Blaulichtorganisation zuständig und verantwortlich, sollte es zu Problemen in der Notrufabwicklung kommen können wir auf eine NÖ Weite Standardisierte Notrufübergabe verweisen.

Wichtig ist immer die übermittelte Rückrufnummer, damit bei Gesprächsabbruch beim Weiterverbinden (kommt recht oft vor) ein Rückruf möglich wird.

**Autor:** BR Peter Lichtenöcker  
**Version:** 1.0