

# Ihre schnelle Hilfe - Der DRK- HausNotrufdienst



# Inhalt

Gehen Sie lieber auf Nummer sicher	3
So funktioniert der HausNotruf	4
HausNotruf als Festnetz oder GSM-Lösung	5
Die Outdoor-Variante: DRK-Mobilruf	6
Für Sie im Einsatz: Der Bereitschaftsdienst	8
Rund um die Uhr für Sie da: Die Zentrale	9
So viel Sicherheit sollte sein: Das Basispaket	10
Darf es etwas mehr sein? Das Service-Paket	12
Die Gebühren	15

## Impressum:

Deutsches Rotes Kreuz Kreisverband Oberhausen (Rhld.) e. V.  
Theresenstr. 14, 46049 Oberhausen, Tel.: (02 08) 859 00 - 0, Fax: (02 08) 859 00 – 55  
info@drk-ob.de, www.drk-ob.de  
Besuchen Sie uns auf Facebook!

Titelfoto: shutterstock/HannaMonika

Vorsitzender: Jörg Hansmeyer, Vereinsregister: VR 40602, Amtsgericht Duisburg

# Gehen Sie auf Nummer sicher

HausNotruf ist ganz einfach und bietet schnelle Hilfe und Sicherheit. Im Notfall reicht ein Knopfdruck und wir sind sofort zur Stelle.

Sicher und sorgenfrei zu leben wünschen wir uns in jeder Lebenssituation. Doch besonders im hohen Alter, als Alleinstehende/r oder bei Einschränkungen durch Krankheit oder Behinderung wird dies oft schwierig. Oft sind es dann Kleinigkeiten bei denen Sie Hilfe und Unterstützung brauchen. Mit dem HausNotruf können Sie an 365 Tagen im Jahr, rund um die Uhr, eine Sprechverbindung mit unserer HausNotruf-Zentrale herstellen und Ihre Notlage schildern. In Abstimmung mit Ihnen wird die HausNotruf-Zentrale dann die erforderlichen und angemessenen Hilfeleistungen festlegen und sofort in die Wege leiten. Die Hilfeleistung kann dabei sowohl in der Benachrichtigung von Kontaktpersonen, Nachbarn und Angehörigen bestehen, wie aber auch in der Benachrichtigung von Bereitschafts- und Pflegediensten und Ärzten. Sollte keine Sprechverbindung mit Ihnen über das HausNotruf-Gerät aufgebaut werden können, wird entweder sofort der eigene HausNotruf-Bereitschaftsdienst oder aber der Rettungsdienst mit der Hilfeleistung beauftragt.

Der HausNotruf bietet Ihnen somit die Möglichkeit, in Ihren gewohnten, eigenen vier



Sicherheit  
in allen Lebenslagen

Wänden wohnen und schließlich selbständig zu bleiben. Der HausNotruf gibt Ihnen und Ihren Angehörigen die Gewissheit, dass im Notfall die Verantwortung in sicheren Händen ist.

Sie sind noch mobil und regelmäßig unterwegs, zum Spazieren oder Einkaufen? Auch außerhalb der eigenen vier Wände können wir jederzeit für Sie da sein. Mithilfe des DRK Mobilrufs können Sie nach demselben Prinzip von überall aus per Knopfdruck mit unserer Notrufzentrale verbunden werden. Weitere Informationen hierzu finden Sie auf Seite 6.

# So funktioniert der HausNotruf

Wir helfen Ihnen dabei möglichst lange in Ihren eigenen vier Wänden zu leben. Unser HausNotruf bietet Ihnen dabei die Sicherheit, die Sie brauchen.

Die Technik des HausNotrufdienstes besteht grundsätzlich immer aus der Teilnehmerstation, einer tragbaren Alarmtaste und schließlich der Alarmempfangs-Software in der DRK-Einsatzzentrale. Die tragbare Alarmtaste (z. B. in Form eines Armbandes, siehe unten) sollte der Teilnehmer immer bei sich tragen, um im Notfall den Alarm über die Teilnehmerstation auslösen zu können. Die Teilnehmerstation, die an die Telefonleitung des Teilnehmers angeschlossen wird, wählt aufgrund des Alarms der tragbaren Alarmtaste automatisch die beim DRK (Theresenstr. 14) stationierte Zentralein-

heit an und identifiziert sich, so dass auf dem Computerbildschirm die erfassten Daten des Teilnehmers erscheinen. Somit ist auch dann eine Zuordnung des Alarms möglich, wenn kein Sprechkontakt mit dem Teilnehmer zustande kommt. Auf Wunsch des Teilnehmers oder bei fehlendem Sprechkontakt werden weitergehende Hilfeleistungen eingeleitet: Im Rahmen des Servicepakets z.B. die Entsendung eines ausgebildeten DRK-Helfers mit den Schlüsseln des Teilnehmers oder im Rahmen des Basispakets die Benachrichtigung von Bezugspersonen.



”

**So garantieren wir Ihnen rasche und angemessene Hilfe nach Ihren Wünschen.**

HausNotruf-Knopf als Armband-Lösung. Daneben gibt es den Knopf auch in Form einer Halskette

# HausNotruf als Festnetz- oder GSM-Lösung



HausNotruf-Gerät  
gibt es als Festnetz- und als  
GSM-Lösung

## Der analoge HausNotruf über das Festnetz

Wie auf Seite 4 erklärt, funktioniert der HausNotruf mithilfe einer Teilnehmerstation, einer tragbaren Alarmtaste und der Alarmempfangs-Software in der DRK-Einsatzzentrale. Der Anschluss der Teilnehmerstation kann über das Telefonfestnetz erfolgen. Dazu wird das HausNotruf-Gerät an einen analogen Telefonanschluss angeschlossen. Sie benötigen nur eine Steckdose für die Stromversorgung sowie eine Telefonanschlussdose (TAE). Falls notwendig, bieten wir auch den Tausch von einer Einfach- zu einer Mehrfach-Telefonanschlussdose an.

## GSM (Mobilfunk-HausNotruf)

Auch wenn Sie keinen Festnetzanschluss besitzen, müssen Sie nicht auf die Sicherheit des HausNotrufes verzichten. Als praktische und flexible Alternative können Sie den Notruf an die HausNotrufzentrale mit einem entsprechend GSM-tauglichen HausNotruf-Gerät auch über das Mobilfunknetz auslösen. Bei einem Mobilfunk-HausNotruf besitzen sie ebenfalls eine Teilnehmerstation und eine tragbare Alarmtaste, welche im Notfall gedrückt werden kann. Sie werden wie auch beim analogen HausNotruf direkt mit der HausNotruf-Zentrale verbunden, einzig mit dem Unterschied, dass die Verbindung über das Mobilfunknetz aufgebaut wird. Es wird lediglich eine Stromverbindung für die Teilnehmerstation benötigt.

# Die Outdoor-Variante: DRK-Mobilruf

Als mobile Variante des seit vielen Jahren bekannten HausNotruf-Dienstes bietet das DRK Oberhausen auch den Mobilruf an. Im Falle eines Notrufs steht sofort das Know-how unserer Oberhausener HausNotruf-Zentrale für Sie bereit – rund um die Uhr, an 365 Tagen im Jahr.



## Sicherheit beim Sport, beim Spazieren gehen und Ver- weilen in der Natur.

Unser Angebot richtet sich an:

- Mobile Menschen, Aktivurlauber, Frischluftfans (Wanderer, Kletterer, Angler, etc.), Schulen-, Jugend- und Freizeitgruppen.
- Angehörige bestimmter Berufsgruppen wie z. B. Pflegedienste die in aller Regel allein, teilweise auch nachts arbeiten, ihre Sicherheit aber nicht dem Zufall überlassen können.
- Eltern, die Ihren Kindern Sicherheit auf dem Schulweg oder in ihrer Freizeit geben möchten.
- Menschen die auf die Sicherheit einer erfahrenen Hilfsorganisation zählen.

Diese Leistungen bieten wir an:

- Mobile Care Gerät, einfache Bedienung, genaueste Ortung durch GPS.
- Inkl. Sim-Karte (keine zusätzlichen Gebühren).
- Eigener Bereitschaftsdienst, nur wenn der Notruf zweifelsfrei am Wohnort des Teilnehmers ausgelöst wird. Wenn nicht, dann folgt die Alarmierung/ Vermittlung weiterer Hilfsdienste, Angehöriger.
- Rund-um-die-Uhr Erreichbarkeit, 365 Tagen im Jahr in der haus-eigenen Einsatzzentrale.
- Professionelle Bearbeitung des eingegangenen Alarms.
- Persönliche Beratung, regelmäßige Funktionsprüfungen, Reparaturservice.
- Keine Mindestvertragslaufzeit, individuelle Nutzungszeiträume vereinbar.



Für zu Hause und unterwegs  
Der Mobilruf ist ein sicherer Begleiter bei allem was Sie außerhalb der eigenen vier Wände machen

Was passiert, wenn die Notruf-Taste gedrückt wird?

- Eine Sprechverbindung zur DRK Notrufzentrale wird aufgebaut, gleichzeitig sieht die bearbeitende Person die hinterlegten personenbezogenen Daten und die genaue Position an der Sie sich befinden.
- Auch ohne Sprechverbindung kann mithilfe einer funktionierenden GPS-Ortung sofort der Rettungsdienst alarmiert werden. Der Rettungsdienst erhält sofort alle Informationen über den Ort des Notfalls, sowie alle erforderlichen persönlichen Daten (medizinische Daten).
- Parallel werden die vorab individuell festgelegten Kontaktpersonen über den Notfall informiert.



Beispieldarstellung

Praktisch und klein  
Das praktische Mobilruf-Gerät ist klein und sicher zu verstauen in jeder noch so kleinen Tasche

# Für Sie im Einsatz: Der Bereitschaftsdienst

Unserem Basispaket (s. Seite 9) liegt zu Grunde, dass die HausNotrufzentrale als Reaktion auf einen Alarm die Bezugspersonen des Teilnehmers benachrichtigt, und über diese dann auch die notwendigen Hilfeleistungen organisiert. In sehr vielen Fällen ist eine jederzeitige, schnelle Hilfe durch Verwandte, Nachbarn oder Freunde jedoch nicht möglich oder gewünscht. Sei es, weil die Bezugsperson berufstätig und dadurch nicht immer sofort abrufbar ist, weil die Bezugsperson körperlich nicht in der Lage ist Hilfe zu leisten, z. B. um den Teilnehmer vom Boden auf und in einen Sessel zu heben oder weil es dem Teilnehmer schlichtweg unangenehm ist, die Bezugsperson mit der Hilfeleistung zu beanspruchen. Das ist ganz leicht nachvollziehbar und verständlich.

”

**In der Regel in  
spätestens 30 Minuten  
bei Ihnen.**

Für diese Fälle empfiehlt sich die Nutzung unseres Servicepaketes inkl. des HausNotruf-Bereitschaftsdienstes (s. Seite 12)

Der HausNotruf-Bereitschaftsdienst des DRK Oberhausen steht, wie die Zentrale, Rund-um-die-Uhr an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung und ist in der Regel spätestens 30 Minuten nach Ihrem Notruf bei Ihnen. Das erscheint auf den ersten Blick lang, doch der Bereitschaftsdienst fährt ohne Sonderrechte (Blaulicht und Martinshorn) zum Einsatz und stellt keinen Ersatz für den Rettungsdienst dar. Diesen schicken wir Ihnen selbstverständlich bei medizinischen Notfällen. Der Bereitschaftsdienst hat die Aufgabe, bei Bedarf nach dem Rechten zu schauen und ggf. weitergehende Hilfsmaßnahmen einzuleiten, dem Teilnehmer nach einem Sturz aufzuhelfen und ggf. kleine technische Störungen vor Ort zu beheben.



Einsatzfahrzeuge  
im HausNotruf





Mitarbeiter  
der DRK-Einsatzzentrale

# Rund um die Uhr da: Die Zentrale

Die Einsatzzentrale des Oberhausener Roten Kreuzes wurde am 23.12.1988 in Betrieb genommen und ist seit diesem Tag rund um die Uhr besetzt. Zwischen 30.000 und 50.000 Alarme werden jährlich im Rund-um-die-Uhr-Betrieb bearbeitet. Im Jahr 1995 wurde das Aufgabenspektrum um den HausNotruf-Dienst mit eigener HausNotruf-Zentrale erweitert. Dieser Dienst stellt heute ein wesentliches Aufgabenfeld der Einsatzzentrale dar. Die Technik der Einsatz- und HausNotruf-Zentrale wird regelmäßig auf den modernsten Stand der Technik gebracht und ist somit

auf die zukünftigen Entwicklungen vorbereitet. Neben der Einbindung in das informations- und kommunikationstechnische Gesamtsystem des DRK, sind schließlich auch die Nutzung der Internettelefonie (Voice Over IP) sowie die Nutzung aller gängigen stationären und mobilen Notruf-Lösungen möglich. Die Einsatzzentrale bewahrt über 1.800 mit Nummern gekennzeichnete Schlüssel von HausNotruf-Teilnehmern auf, die nur über die Notrufsoftware zuzuordnen sind. Neben dem Rund-um-die-Uhr tätigen Personal in der Zentrale ist zusätzlich immer ein Mitarbeiter in der Rufbereitschaft einsatzbereit, um bei plötzlichen Personalausfällen, ungewöhnlich hohem Einsatzaufkommen oder einem sonstigen Notfall unverzüglich die Arbeit aufzunehmen.

# So viel Sicherheit sollte sein: Das Basispaket

Dem Teilnehmer wird für die Dauer des Vertrages eine Teilnehmerstation und eine tragbare Alarmtaste (sog. Funkfinger) zur Verfügung gestellt. Die durch die Benutzung des HausNotruf-Gerätes anfallenden Telefongebühren trägt der Teilnehmer.

## Notrufannahme

Das DRK betreibt für den HausNotruf-Dienst eine HausNotruf-Zentrale. Diese ist durchgängig 24 Stunden täglich, an Werk, Sonn- und Feiertagen erreichbar und einsatzbereit. Sie nimmt automatisch jeden eingehenden Notruf an und stellt eine unmittelbare Sprechverbindung mit dem Teilnehmer her.

## Notrufvermittlung

Im Fall eines eingehenden Notrufes des Teilnehmers vermitteln die diensthabenden HausNotruf-Disponenten des DRK, unter Berücksichtigung der Gesprächshinweise des Teilnehmers sowie der bei Vertragsabschluss mit dem Teilnehmer vereinbarten Alarmierungskette, nach pflichtgemäßen Ermessen eine rasche und angemessene Hilfeleistung.

Je nach Einsatzerfordernis besteht diese in der Benachrichtigung:

- von Bezugspersonen, deren Namen und Telefonnummern dem DRK mitgeteilt wurden,
- eines evtl. benannten Pflegedienstes, des Hausarztes, bzw. des ärztlichen Notfalldienstes oder
- Kranken- oder Rettungstransportes,

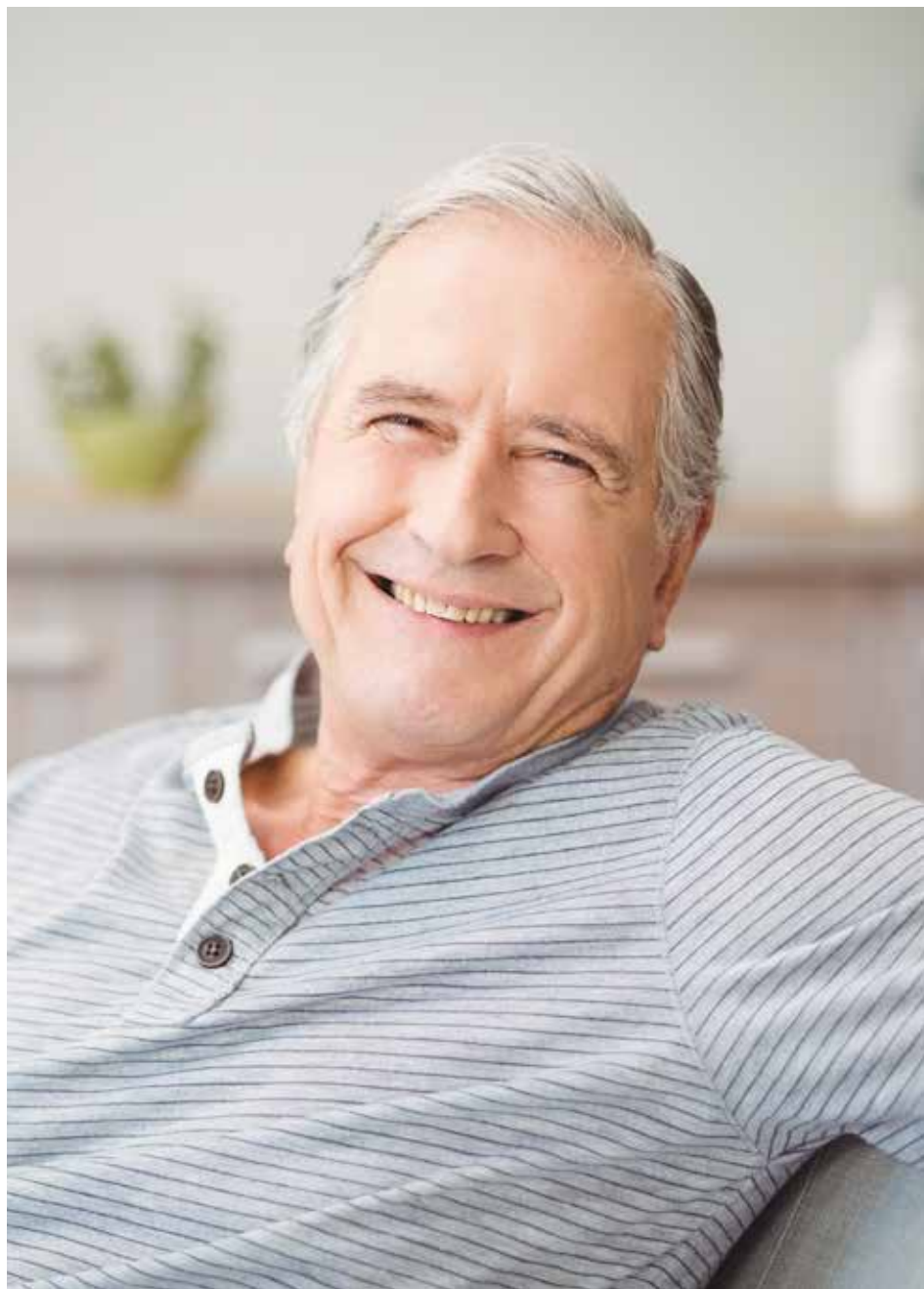
- der Beauftragung eines Notarztes, sowie die Information der vom Teilnehmer benannten Angehörigen.

Kommt bei einem Notruf keine Sprechverbindung zwischen dem Teilnehmer und der HausNotruf-Zentrale zustande und ist eine Hilfeleistung durch die genannten Bezugspersonen nicht möglich oder ist durch andere Umstände anzunehmen, dass ein lebensbedrohlicher Zustand zu befürchten ist, wird das DRK den Rettungsdienst verständigen.

Dies gilt auch für versehentlich ausgelöste Notrufe des Teilnehmers ohne Sprechkontakt. Dabei eventuell anfallende Kosten für die Durchführung der eingeleiteten Maßnahmen sind vom Teilnehmer zu tragen.

## Reparaturen

Der Austausch eines defekten HausNotruf-Gerätes oder einer tragbaren Alarmtaste wird, nach Terminabsprache mit dem Teilnehmer innerhalb von zwei Werktagen erfolgen.



# Darf es etwas mehr sein?

## Das Servicepaket

Aufbauend auf das HausNotruf-Basispaket bietet das DRK folgendes Servicepaket an:

### HausNotruf-Bereitschaftsdienst

Das DRK hält neben den möglichen Bezugspersonen einen eigenen Bereitschaftsdienst für nichtmedizinische/nicht-pflegerische Hilfeleistungen vor. Dieser kann jederzeit angefordert werden. Dies gilt insbesondere dann, wenn Bezugspersonen nicht benannt oder nicht erreichbar sind. Für berechtigte Einsätze des Bereitschaftsdienstes werden keine Gebühren erhoben.

⚠ Einsatzanforderungen, die durch eine Fehlbedienung oder Unterlassung (z.B. Tagestastalarm) des Teilnehmers ausgelöst werden, können in Rechnung gestellt werden.

⚠ Einsatzanforderungen, die durch missbräuchliche Nutzung (z.B. bewusste Fehlalarmierung) des Teilnehmers beim DRK ausgelöst werden, können diesem in Rechnung gestellt werden.

⚠ Sollte aufgrund eines Notrufes ein Transport mit einem Kranken- oder Rettungswagen notwendig werden, bestimmen sich die hierfür entstehenden Gebühren nach den jeweils gültigen Benutzungsgebühren/Entgelttarif-Forderungen des kommunalen Rettungsdienstträgers, der diese Gebühren dem Teilnehmer unmittelbar in Rechnung stellt.



HausNotruf-Servicepaket  
Für noch mehr Sicherheit in den  
eigenen vier Wänden!



Schlüsselaufbewahrung  
in der DRK Einsatzzentrale

### Schlüsseldienst

Eine wirksame Hilfeleistung setzt voraus, dass der Zugang zur Wohnung des Teilnehmers möglich ist. Das DRK verwahrt daher im Auftrag des Teilnehmers in der HausNotruf-Zentrale einen Satz der Haus- und Wohnungsschlüssel. Die evtl. entstehenden Kosten für die Anfertigung dieses Schlüsselsatzes trägt der Teilnehmer. Die Entgegennahme der Schlüssel wird dem Teilnehmer quittiert. Die Verwahrung und Herausgabe der Schlüssel an DRK-Mitarbeiter unterliegt dabei folgenden Voraussetzungen:

- Die Schlüssel werden nur mit einer Teilnehmernummer gekennzeichnet. Die Zuordnung zu einer vollständigen Adresse ist nur dann möglich, wenn tatsächlich ein Notruf durch den Teilnehmer ausgelöst wird.
- Die Schlüssel werden in einem verschlossenen Schlüsselschrank aufbewahrt.

Schlüssel erfolgt ausschließlich durch DRK- Personal und wird dokumentiert.

Die Ausgabe der Schlüssel erfolgt nur wenn:

- ein vom Teilnehmer ausgelöster Notruf vorliegt.
- ein automatischer Notruf vorliegt, weil die Tagestaste nicht betätigt wurde.
- ein sonstiger begründeter Verdacht vorliegt, dass eine Hilfeleistung beim Teilnehmer notwendig erscheint und in keinem der vorgenannten Fälle die vom Teilnehmer genannten Bezugspersonen nicht erreichbar sind.

Die Entnahme sowie die Rückgabe der

### Sicherheits-Tagestaste

Auf Wunsch des Teilnehmers kann am Gerät die „Tagestaste“ programmiert werden. Je nach Wunsch wird das Zeitintervall zum Betätigen der Tagestaste einprogrammiert. Die Tagestaste muss dann gem. dem einprogrammierten Zeitintervall gedrückt werden. Geschieht dies nicht innerhalb des gewählten Zeitintervalls, wird automatisch ein Alarm ausgelöst und die Zentrale veranlasst unverzüglich die erforderlichen Maßnahmen.

### Sicherheits-Testalarm

Auf Wunsch kann am Gerät ein sog. „Testalarm“ programmiert werden. Dieser Testalarm überprüft die Funktionsfähigkeit der Telefonleitung und wird einmal pro Tag automatisch vom Haus- Notruf-Gerät ausgelöst. Der Testalarm stellt damit sicher, dass das HausNotruf-Gerät einen evtl. ausgelösten Alarm störungsfrei über die vorhandene Telefonleitung zur Haus-Notruf-Zentrale übertragen kann. Für diese Funktion fallen einmal täglich Telefongebühren, i.d.R. in Höhe von einer Einheit, an. Die Kosten dafür trägt der Teilnehmer. Registriert die HausNotruf-Zentrale, dass dieser Testalarm nicht innerhalb von ca. 24 Stunden in der Zentrale eingeht, wird sie umgehend Maßnahmen (Testalarme auslösen lassen, Anschluss des Gerätes an das Telefonnetz überprüfen o.ä.) im Rahmen ihrer Möglichkeiten veranlassen. Sollte der HausNotruf-Dienst dieses Problem nicht beheben können, wird in Absprache mit dem Teilnehmer die Störungs-

stelle des betreffenden Telefonanbieters mit der Behebung der Störung beauftragt. Dadurch evtl. entstehende Kosten trägt der Teilnehmer.

### Reparaturen

Der Austausch einer defekten HausNotruf-Teilnehmerstation oder eines Funkfingers kann noch am gleichen Tag erfolgen. Dies gilt auch für Wochenenden und für Feiertage.

### Serviceruf

Auch außerhalb des HausNotruf-Dienstes entstehen im Alltag oft Situationen, die eine kompetente Hilfe erfordern. In solchen Fällen bietet das DRK an, im Rahmen seiner Möglichkeiten zusammen mit dem Teilnehmer kurzfristig Abhilfe zu schaffen, oder aber ggf. einen externen kompetenten Ansprechpartner zu finden, der das Problem lösen kann.



**Wir stehen Ihnen an  
365 Tagen rund um die Uhr  
zur Verfügung.**

# Die Gebühren

## HausNotruf-Basispaket

Einmalige Anschlussgebühr*	25,00€
Monatliche Teilnehmergebühr	23,00€

Die einmalige Anschlussgebühr wird erhoben für die Programmierung und den Aufbau der Teilnehmerstation durch einen DRK-Mitarbeiter, die persönliche Einweisung in die Bedienung, die notwendigen Funktionskontrollen und die Erhebung der erforderlichen Teilnehmerdaten, sowie die Erfassung der Daten in der EDV.

## HausNotruf-Servicepaket

Einmalige Anschlussgebühr*	25,00€
Monatliche Teilnehmergebühr	38,50€

Die einmalige Anschlussgebühr wird erhoben für die Programmierung und den Aufbau der Teilnehmerstation durch einen DRK-Mitarbeiter, die persönliche Einweisung in die Bedienung, die notwendigen Funktionskontrollen und die Erhebung der erforderlichen Teilnehmerdaten, sowie die Erfassung der Daten in der EDV.

## Mobilruf-Gerät

Einmalige Anschlussgebühr*	39,90€
Monatliche Teilnehmergebühr ohne Bereitschaftsdienst	43,40€
Monatliche Teilnehmergebühr mit Bereitschaftsdienst	48,40€

Die einmalige Anschlussgebühr wird erhoben für die Programmierung des Mobilruf-Gerätes durch einen DRK-Mitarbeiter, die persönliche Einweisung in die Bedienung, die Freischaltung der mitgelieferten Telefonkarte, die notwendigen Funktionskontrollen und die Erhebung der erforderlichen Teilnehmerdaten, sowie die Erfassung der Daten in der EDV.

## Zusätzlicher Funkfinger

Monatliche Gebühr	5,45€
-------------------	-------

## Falldetektor

Monatliche Gebühr	13,10€
-------------------	--------

## Akustischer Rauchmelder

Monatliche Gebühr	8,70€
-------------------	-------

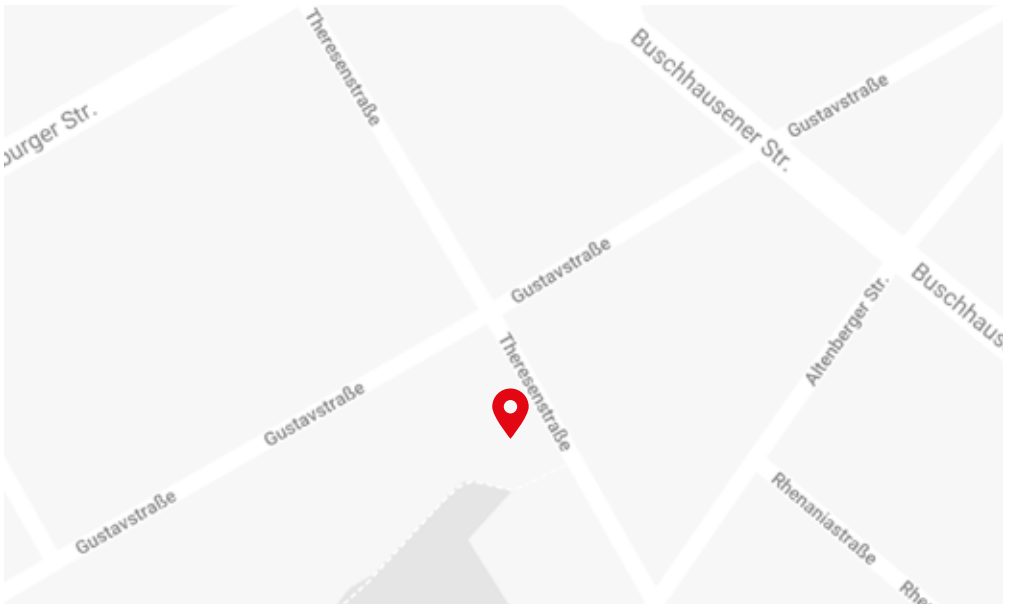
## Bewegungsmelder

Monatliche Gebühr	7,10€
-------------------	-------

Im Rahmen der Pflegeversicherung gilt das HausNotruf-Gerät als anerkanntes Pflegehilfsmittel, deshalb gilt die anteilige Kostenübernahme für alle Pflegekasernen wenn die entspr. Voraussetzungen (Pflegegrad 1 - 5) vorliegen. Der Antrag auf anteilige Kostenübernahme ist vom Versicherten grundsätzlich selber zu stellen, der HausNotruf-Dienst ist bei der Antragstellung aber sehr gern behilflich.

\* Für Fördermitglieder des DRK Oberhausen verringert sich die einmalige Anschlussgebühr auf 20€. Die monatliche Mietgebühr bleibt unverändert.

So finden Sie unsere Einsatzzentrale:



Unterstützen Sie unsere Arbeit –  
werden Sie Fördermitglied (ab 2,50 EURO pro Monat)

DRK Kreisverband Oberhausen (Rhld) e. V.  
Einsatzzentrale  
Theresenstr. 14  
46049 Oberhausen  
- rund um die Uhr -  
Tel. (02 08) 2 55 77  
Fax (02 08) 859 00 - 99  
hausnotruf@drk-ob.de  
www.drk-ob.de