

## Hausnotrufsysteme: Schneller Draht zur Hilfe

### 1 Was ist ein Hausnotrufsystem?

Ein Hausnotrufsystem ist ein elektronisches Meldesystem, das mit einer Notrufzentrale verbunden ist, die im Bedarfsfall Hilfe organisieren kann. Es gibt Pflegebedürftigen, Älteren, allein lebenden Personen die Möglichkeit, sich in Notlagen bemerkbar zu machen. Den Service bieten Firmen in etwa 350 deutschen Städten, die an eine der rund 180 Zentralen gekoppelt sind. Insgesamt gibt es um die 350.000 an solche Zentralen mit einem Hausnotrufgerät angeschlossene Nutzer.

### 2 Wer benötigt ein Hausnotrufgerät?

Hausnotrufgeräte eignen sich für Menschen, die ihre Selbstständigkeit erhalten wollen, jedoch durch Behinderung, chronische Krankheit oder altersbedingte Beeinträchtigung gefährdet sind und in Notlagen das Telefon nicht rechtzeitig erreichen würden. Für Menschen mit Demenz ist ein Hausnotrufgerät eher ungeeignet. Es könnte sein, dass Demente nicht in der Lage sind zu entscheiden, wann sie Hilfe benötigen und den Notruf unkontrolliert betätigen.

### 3 Wie funktioniert der Hausnotruf?

Das Auslösen des Notrufs erfolgt über einen Funksender, den der Nutzer um den Hals oder als Armband trägt. Die Verbindung zur Notrufzentrale stellt ein Notrufgerät mit Freisprechanlage her, das an die Telefondose und ans Stromnetz angeschlossen wird. Ein Mitarbeiter der rund um die Uhr besetzten Notrufzentrale nimmt bei Alarm Kontakt mit dem Hilfesuchenden auf. In der Notrufzentrale sind folgende persönlichen Daten des Kunden hinterlegt: Adresse und Zugang zur Wohnung, Gesundheitszustand und Vorerkrankungen, Kontaktdaten von Angehörigen und Bezugspersonen, verordnete Medikamente, Sofortmaßnahmen und individuell vereinbarte Hilfepläne. Je nach Situation werden Angehörige, Rettungsdienst, Notarzt oder Polizei verständigt.

Neben den Hausnotrufsystemen, die mit einer Notrufzentrale verbunden sind, gibt es Notrufsysteme mit bis zu 10 gespeicherten Zielnotrufnummern. Diese Systeme wählen automatisch eine vorgegebene Reihenfolge von Telefonnummern, bis der Ruf mittels Drücken einer Telefontaste bestätigt wird. Es wird also gewährleistet, dass auf jeden Fall jemand ans Telefon geht. Sollte der Hilfesuchende nicht mehr sprechen können, werden automatisch Name und Adresse genannt.

Für den Fall, dass ein Nutzer sich nicht mehr bemerkbar machen kann, bieten viele Hausnotrufanbieter folgenden Service: Meldet ein Nutzer sich nicht mittels Knopfdruck in einer bestimmten vereinbarten Frist, erfolgt ein Kontrollruf der Zentrale.

Alle Notrufgeräte sind durch einen Akku gegen einen eventuellen Stromausfall von 10 bis 20 Stunden geschützt. Die Reichweite des Funksenders beträgt in der Regel mindestens 50 m. Bei der Installation des Notrufsystems sollten Sie testen, ob ein Notruf aus allen Räumen Ihrer Wohnung und auch vom Garten und Keller aus möglich ist.

### 4 Was benötigt man für das Hausrufnotsystem?

Sie benötigen lediglich die so genannte Teilnehmerstation, zusätzlich zu Ihrem Telefon. Sie ist nicht viel größer als das Telefon selbst. Die Teilnehmerstation wird durch den handlichen Notrufsender ergänzt, den Sie bequem bei sich tragen können.

## **5 Welche technischen Voraussetzungen sind erforderlich?**

Sie benötigen lediglich einen normalen Telefonanschluß mit dreifach-TAE-Dose und eine freie Steckdose für die Stromversorgung des Geräts.

## **6 Welche Leistungen bietet ein Hausnotruf?**

Beim Leistungsangebot gibt es verschiedene Angebote. Wenn Sie Angebote einholen, sollten Sie auf Tarife achten, die die Aufstellung und Programmierung der Geräte, die Einweisung Ihrerseits und einer von Ihnen benannten Kontaktperson in das System und die Handhabung von Mängeln beinhaltet. Oftmals sind diese Leistungen Bestandteil eines sog. Basistarifes.

Neben dem Basistarif gibt es oft weitere Tarife wie z. B. so genannte Standardtarife. Diese sind nur in Verbindung mit dem Basis-Tarif möglich und beinhalten je nach Anbieter zusätzliche Schlüssel hinterlegung, zusätzliche Geräte, regelmäßige Kontrollrufe und anderes.

## **7 Welche Zusatzleistungen bietet ein Hausnotruf?**

Viele Anbieter von Hausnotrufdiensten verstehen sich immer mehr als Anbieter von Serviceleistungen. Zusätzliche Serviceleistungen können z.B. Anschluss von Einbruch-, Feuer-, Bewegungs-, Kontakt- und Gasmelder sein:

Als zusätzlichen Service bieten einige Dienstleister Weckdienst, Erinnerung an Medikamenteneinnahme, Menüservice u.a. an.

## **8 Welche Qualitätskriterien können beachtet werden?**

Ein wichtiges Kriterium ist, ob der Anbieter sowohl in der Notrufzentrale als auch beim Hilfepersonal vor Ort qualifizierte Fachkräfte beschäftigt. Außerdem kann die Nutzung eines regionalen Anbieters von Vorteil sein, wenn die Helfer dadurch schnell vor Ort sein können.

Die Wahl eines Anbieters, der keine Notrufzentrale anbietet, sondern nur auf vorgegebene Telefonnummern schaltet, kann in akuten Situationen zu unnötigen Verzögerungen führen.

## **9 Worauf sollte man beim Vertragsabschluss achten?**

Zu beachten sind vor allem das Kündigungsrecht und das Haftungsrecht. Bezüglich der Kündigung empfiehlt es sich, einen Vertrag ohne Mindestlaufzeit zu wählen, die Kündigung sollte höchstens mit einer zweiwöchigen Frist zum Monatsende möglich sein.

Das Gerät sollte bei Mängeln unverzüglich repariert oder ausgetauscht werden, die Wartung bei Mängeln der Geräte kostenlos erfolgen. Stirbt der Nutzer, sollten die Angehörigen unter Vorlage der Sterbeurkunde (Kopie) die Möglichkeit zur fristlosen Kündigung haben. Im Falle der Vertragsbeendigung müssen Sie das Gerät unverzüglich – möglichst innerhalb von 10 Tagen - kostenfrei zurücksenden. Die Kosten sollte der Anbieter übernehmen. Achten Sie darauf, dass der Anbieter seine Haftung nicht einschränkt. Solche Klauseln sind häufig unwirksam. Der Nutzer selbst sollte nur bei "schuldhaftem" Verhalten haftbar gemacht werden können. Wichtig ist, noch vor Vertragsabschluss mit dem Anbieter abzuklären, wer die Kosten bei versehentlichem Auslösen des Notrufsystems trägt.

## **10 Welche Kosten entstehen durch ein Hausnotrufsystem?**

Die einmalige Anschlussgebühr variiert zwischen 10,49 € und 25,56 €, je nach Region und Anbieter. Die monatlichen Kosten liegen zwischen 18,36 € und 20,00 € im Basistarif; zwischen 32,00 € und 40,40 €, wenn zusätzliche Leistungen hinzukommen.

Prüfen Sie den Vertrag gründlich auf versteckte Kosten. Monatsbeiträge können mit Einzugsermächtigung, Dauerauftrag oder Überweisung beglichen werden. Vorsicht vor Abbuchungsaufträgen, hier kann eine erfolgte Abbuchung, anders als bei der Einzugsermächtigung, nicht mehr rückgängig gemacht werden.

## **11 Wer beteiligt sich an den Kosten?**

75 Prozent der Nutzer zahlen die Kosten selbst, bei geringem Einkommen kann das Sozialamt Hilfestellung geben. Krankenkassen beteiligen sich grundsätzlich nicht an den Kosten für einen Hausnotruf. Sie betrachten die Geräte als "Gebrauchsgegenstände des täglichen Lebens".

Personen, die im Rahmen der Pflegeversicherung als pflegebedürftig anerkannt sind, können ein Hausnotrufsystem als technisches Pflegehilfsmittel bei der Pflegekasse beantragen. Der Antrag wird vom MDK geprüft. Voraussetzung für die Bewilligung ist, dass die Pflegebedürftigen alleine leben, mit handelsüblichen Telefonen keinen Hilferuf absetzen können und jederzeit eine "lebensbedrohliche Zustandsverschlechterung" zu erwarten ist. Der Anbieter muss von der Pflegeversicherung anerkannt sein. Die Pflegekasse übernimmt monatliche Mietkosten von 18,36 € und eine einmalige Installationsgebühr von 10,49 €. Die Kosten werden von der Pflegekasse direkt an den Leistungserbringer erstattet. In vielen Einrichtungen des Betreuten Wohnens ist die Gebühr für ein Hausnotrufsystem in der Grundpauschale enthalten.

## **12 Wann kann ein Hausnotruf nötig sein?**

Orientieren Sie sich an folgenden Anhaltspunkten:

- t Ich lebe allein in meiner Wohnung.
- t Ich habe Angst auszurutschen und mir etwas zu brechen.
- t Alleine zu baden oder zu duschen ist für mich schwierig.
- t Manchmal ist mir schwindelig, ich fühle mich nicht mehr so sicher auf den Beinen, ich neige leicht dazu, zu stürzen.
- t Ich bin gehbehindert.
- t Ich bin schon einmal in meiner Wohnung ausgerutscht oder gestürzt.
- t Ich hatte schon einmal einen Schwächeanfall.
- t Meine Augen oder mein Gehör werden immer schlechter.
- t Ich hatte eine große Operation, deren Folgen mich beeinträchtigen.
- t Ich hatte schon einmal einen Herzinfarkt oder Schlaganfall.
- t Ich habe manchmal Gleichgewichtsstörungen.
- t Ich leide unter einer chronischen Krankheit, die den Alltag bestimmt, zum Beispiel: - Asthma (etwa bei akutem Anfall) - Diabetes mellitus - Zuckerkrankheit (zum Beispiel Unter- oder Überzuckerung) - Epilepsie (etwa bei akutem epileptischem Anfall) - Hämophilie (Bluterkrankheit) - Herz-Kreislauf-Beschwerden (beispielsweise wenn ein Herzinfarkt vorzeitig bemerkt wird)

## Checkliste Hausnotrufsysteme

Die Checkliste soll helfen, Anschluss, Anbieter und Gerät passend für Sie zu finden. Kreuzen Sie an, was Ihnen wichtig ist und vergleichen Sie so die Anbieter

### Allgemeines

Ist mir wichtig		Anbieter 1	Anbieter 2
<input type="checkbox"/>	Welche Hilfe wird erwartet? Soll der Hausnotruf ausschließlich im Notfall Hilfe ermöglichen, oder möchten noch andere Dienste in Anspruch genommen werden, wie z.B. Weckdienst oder die Erinnerung an die Medikamenteneinnahme?	<input type="checkbox"/> Notfall <input type="checkbox"/> andere Dienste	<input type="checkbox"/> Notfall <input type="checkbox"/> andere Dienste
<input type="checkbox"/>	Ist das Personal in der Notrufzentrale qualifiziert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Ist das Personal, welches zu Hilfe kommt, qualifiziert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Wurde nach Personen oder Stellen gefragt, welche im Notfall benachrichtigt werden sollen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Kann der Hilfeplan individuell gestaltet werden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Kommt sofort nach dem Notruf Hilfe?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Hat der Anbieter seine Zentrale in der Region?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Wird ein wöchentlicher / täglicher Testruf zur Sicherheit durchgeführt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Beratung

Ist mir wichtig		Anbieter 1	Anbieter 2
<input type="checkbox"/>	Werden bei der Kontaktaufnahme die gewünschten Auskünfte gegeben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Wird eine kostenlose, persönliche, freundliche und unverbindliche Beratung zu Hause angeboten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Wird nach den Wünschen und Bedürfnissen gefragt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>Ist mir wichtig</b>		<b>Anbieter 1</b>	<b>Anbieter 2</b>
<input type="checkbox"/>	Wird für Rücksprachen eine Ansprechpartnerin bzw. ein Ansprechpartner genannt? Wie ist der Ansprechpartner erreichbar – per Handy, Festnetz oder z.B. 0180-Rufnummer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Sind bei der Beratung / Besprechung alle Betroffenen beteiligt (Angehörige, Nachbarn)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Werden die Leistungs- und Qualitätsmerkmale der Anlage erklärt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Wird erläutert, welche weiteren Einzelleistungen bzw. Pakete es gibt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Wird das Hausnotrufsystem im Allgemeinen ausführlich erklärt, in der Notrufbearbeitung usw.?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Das Gerät

<b>Ist mir wichtig</b>		<b>Anbieter 1</b>	<b>Anbieter 2</b>
<input type="checkbox"/>	Ist die Einweisung in die Geräte verständlich und einfach?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Ist die Handhabung der Geräte verständlich und einfach?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Wird das Gerät durch eine Fachkraft installiert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Gibt es einen Funkfinger und ein Halsband?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	SSind der Funkfinger und das Halsband wasserdicht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Ist die Reichweite des Gerätes ausreichend? Funktioniert es auch noch im Garten und im Keller?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Wurden die Leistungs- und Qualitätsmerkmale der Anlage genau erklärt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Funktionieren die Geräte auch bei Stromausfall?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Die Kosten

Ist mir wichtig		Anbieter 1	Anbieter 2
<input type="checkbox"/>	Werden die Kosten der einzelnen Tarife oder Pakete erläutert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Werden die Kosten für die jeweiligen Einzelleistungen, wie z.B. Schlüsselhinterlegung sowie für die Zusatzleistungen erläutert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Wird auf Möglichkeit der Kostenübernahme durch die Pflegeversicherung oder das Sozialamt hingewiesen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Ist der gewählte Anbieter von der Pflegeversicherung anerkannt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Der Vertrag

Ist mir wichtig		Anbieter 1	Anbieter 2
<input type="checkbox"/>	Ist der Vertrag gut lesbar und verständlich formuliert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Hat der Vertrag eine Mindestlaufzeit?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Ist die Kündigung mit einer höchstens zweiwöchigen Frist zum Monatsende möglich?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Wird die Aufstellung, Einrichtung und Wartung ggf. kostenlos durchgeführt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Leistungen / Zusatzleistungen

Ist mir wichtig		Anbieter 1	Anbieter 2
<input type="checkbox"/>	Wurden die unterschiedlichen Pakete / Tarife erläutert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Werden weitere Zusatzleistungen angeboten (Schlüsselhinterlegung, Einbruch-, Feuer-, Bewegungs-, Kontakt-, oder auch Gasmelder, Weckdienst, Erinnerung an Medikamenteneinnahme, Menüservice, usw.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Wird eine Preisliste bzw. ein Kostenvoranschlag für die Leistungen, Sonder- bzw. Serviceleistungen ausgehändigt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<input type="checkbox"/>	Kann der Dienst alle Leistungen anbieten, welche benötigt bzw. gewünscht werden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--	--------------------------	--------------------------

Dieses Dokument ist aus dem Internet-Auftritt der  
Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V., Ludwigsstraße 6, 55116 Mainz  
Sie finden es im Internet unter: <http://www.verbraucherzentrale-rlp.de/link507141A.html>

### **Weitere Informationen erhalten Sie in unseren Beratungsstellen**

Verbraucherberatung Kaiserslautern, Fackelstr. 22, 67655 Kaiserslautern  
Fax: 0631/92845, E-Mail: [vb-kl@vz-rlp.de](mailto:vb-kl@vz-rlp.de)  
Öffnungszeiten: Mo 10.00 – 15.00; Mi 10.00 – 13.00 Uhr, Do 14.00 – 18.00 Uhr  
Terminvereinbarung Mo bis Do 9.00 – 17.00 Uhr, Fr 9.00-13.00 Uhr unter der Rufnummer 0631-92881

Verbraucherberatung Koblenz, Pfulgasse 11, 56068 Koblenz  
Fax: 0261/36219, E-Mail: [vb-ko@vz-rlp.de](mailto:vb-ko@vz-rlp.de)  
Öffnungszeiten: Mo, Mi 10.00 – 15.00 Uhr, Do 10.00 – 13.00 Uhr, 14.00 – 18.00 Uhr  
Terminvereinbarung Mo bis Do 9.00 – 17.00 Uhr, Fr 9.00-13.00 Uhr unter der Rufnummer 0261-12727

Verbraucherberatung Ludwigshafen, Bahnhofstr. 1, 67059 Ludwigshafen  
Fax: 0621/513693, E-Mail: [vb-lu@vz-rlp.de](mailto:vb-lu@vz-rlp.de)  
Öffnungszeiten: Mo, Mi 10.00 – 15.00 Uhr, Do 10.00 – 13.00 Uhr, 14.00 – 18.00 Uhr  
Terminvereinbarung Mo bis Do 9.00 – 17.00 Uhr, Fr 9.00-13.00 Uhr unter der Rufnummer 0621-512145

Verbraucherberatung Mainz, Seppel-Glückert-Passage 10, 55116 Mainz  
Fax: 06131/284825, E-Mail: [vb-mz@vz-rlp.de](mailto:vb-mz@vz-rlp.de)  
Öffnungszeiten: Mo, Mi 10.00 – 15.00 Uhr, Do 10.00 – 13.00 Uhr, 14.00 – 18.00 Uhr  
Terminvereinbarung Mo bis Do 9.00 – 17.00 Uhr, Fr 9.00-13.00 Uhr unter der Rufnummer 06131-284820

Verbraucherberatung Pirmasens, Ringstr. 66, 66953 Pirmasens  
Fax: 06331/66168, E-Mail: [vb-ps@vz-rlp.de](mailto:vb-ps@vz-rlp.de)  
Öffnungszeiten: Mo 10.00 – 15.00; Mi 10.00 – 13.00 Uhr, Do 14.00 – 18.00 Uhr  
Terminvereinbarung Mo bis Do 9.00 – 17.00 Uhr, Fr 9.00-13.00 Uhr unter der Rufnummer 06331-12160

Verbraucherberatung Trier, Fleischstr. 77, 54290 Trier  
Fax: 0651/49088, E-Mail: [vb-tr@vz-rlp.de](mailto:vb-tr@vz-rlp.de)  
Öffnungszeiten: Mo, Mi 10.00 – 15.00 Uhr, Do 10.00 – 13.00 Uhr, 14.00 – 18.00 Uhr  
Terminvereinbarung Mo bis Do 9.00 – 17.00 Uhr, Fr 9.00-13.00 Uhr unter der Rufnummer 0651-48802

#### **Herausgeber:**

Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V., Seppel-Glückert-Passage 10, 55116 Mainz  
Telefon 06131/2848-0, Telefax: 06131-284866  
e-Mail: [info@vz-rlp.de](mailto:info@vz-rlp.de)  
Internet: [www.vz-rlp.de](http://www.vz-rlp.de)

#### **Copyright:** Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.

Wir behalten uns alle Rechte vor, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung. Kein Teil dieses Merkblattes darf in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) ohne schriftliche Genehmi-

gung des Herausgebers vervielfältigt oder verbreitet werden. Die Publikation darf ohne Genehmigung des Herausgebers auch nicht mit (Werbe-) Aufklebern o.ä. versehen werden. Die Verwendung des Merkblattes durch Dritte darf nicht zu absatzfördernden Maßnahmen geschehen oder den Eindruck der Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V. erwecken.

Alle Angaben ohne Gewähr.