

Verfahrensanweisung	Deutsches Rotes Kreuz  Kreisverband Odenwaldkreis
Alarmbearbeitung aktive Alarme (mit und ohne Sprechkontakt)	Hausnotruf

1. Ziel und Zweck

Diese Verfahrensanweisung regelt die Bearbeitung eines aktiven Hausnotruf-Alarms der DRK-Servicezentrale Kassel und der Call-US GmbH Notrufzentrale in Stuttgart. Beide Servicezentralen sind Kunden des DRK Kreisverband Odenwaldkreis. e.V.

2. Geltungs- und Verantwortungsbereich

Diese Verfahrensanweisung gilt für alle an einem Hausnotruf-Einsatz beteiligten Mitarbeiter des DRK Odenwaldkreis. Zuständig für die Alarmbearbeitung sind die Mitarbeiter der jeweiligen Servicezentralen.

3. Beschreibung

3.1 Definition

Ein aktiver Alarm ist ein durch einen Tastendruck wie z. B. Funkfinger, Notruftaste, Zugschalter (oder einen externen Alarmgeber wie aktive Sensoren wie Sturz und Fallmelder) ausgelöster Alarm.

Eine Auslösung des Funksenders ist mit einer aktiven Tätigkeit verbunden. Somit ist hier immer von einer Notfallsituation auszugehen. Ein aktiver Alarm von Notruftaste, Funksender oder einer technischen Sturzerkennung oder anderen Sensoren **ist somit priorisiert vor passiven Alarmen** wie Sicherheitsuhren, technischen Alarmen oder anderen Anfragen zu bearbeiten.

3.2 Ansprache

Die Ansprache des Kunden erfolgt immer nach dem Schema

Kassel:

„Frau / Herr / Familie [Namentliche Ansprache], hier ist das Deutsche Rote Kreuz ihr Hausnotruf! Sie haben den [Auslöseart] betätigt Was ist passiert?“ bzw. „Frau / Herr / Familie [Namentliche Ansprache], hier ist das Deutsche Rote Kreuz ihr Hausnotruf! Der [Auslöseart] wurde ausgelöst. Was ist passiert?“

Stuttgart:

„Hier spricht die Notrufzentrale, guten Tag/Morgen/Abend Frau / Herr / Familie [Namentliche Ansprache], was kann ich für sie tun?“

Danach wird dem Kunden ein Zeitraum von ca. 10 Sekunden eingeräumt, um zu antworten. Die Ansprache wird min. 3x wiederholt. Hierbei ist neben der Kommunikation mit dem Kunden auch auf Hintergrundgeräusche zur weiteren Beurteilung der Situation zu achten. Relevante Geräusche können Stöhnen, Atmen, Rauchmelder, andere Alarmsignale oder Kampfgeräusche sein.

Kann über das Gerät keine adäquate Kommunikation stattfinden, erfolgt jeweils 1 Anrufversuch (ca. 30 Sekunden) auf jede hinterlegte Rufnummer des Kunden. Sollte nur eine Rufnummer hinterlegt sein, müssen zwei weitere Anrufversuche erfolgen.

3.3 Sprechkontakt

Als Sprechkontakt wird eine klare Kommunikation mit dem Kunden im Sinne eines Gespräches definiert. Getroffene Aussagen müssen klar und eindeutig verständlich sein. Zur Sicherheit müssen relevante Informationen wie z.B. Fehlalarm durch den Kunden noch einmal bestätigt oder eindeutig wiederholt werden. Geschlossene Fragen sind hierbei zu vermeiden.

VA HNR Alarmbearbeitung aktive Alarme 04-02-03-01-V01				
Stand: 09.09.25	Ersteller: Leuthäusser, TL HNR	Geprüft: Zellmann, QB RD/HD	Freigabe: Sauer, VS	Seite: 1 von 4

Verfahrensanweisung	Deutsches Rotes Kreuz  Kreisverband Odenwaldkreis
Alarmbearbeitung aktive Alarme (mit und ohne Sprechkontakt)	Hausnotruf

3.4 Feststellung kein Sprechkontakt und Prüfung Bezugsperson vor Ort bei 1-maliger Alarmauslösung Handsender/Funkfinger

Sollte keine Kommunikation mit dem auslösenden Teilnehmer möglich sein, werden falls möglich, Bezugspersonen in unmittelbarer Umgebung (gleiche Adresse, direktes Nachbarhaus) des Teilnehmers kontaktiert, um eine sofortige Nachschau zu gewährleisten.

Die Bezugspersonen werden aufgefordert, sofort eine Nachschau durchzuführen und umgehend eine Rückmeldung zu geben, um gezielt weitere qualifizierte Hilfe entsenden zu können.

Sollte keine Bezugsperson vor Ort erreichbar sein oder nicht sofort die Nachschau durchführen können, so wird der Hintergrunddienst des Hausnotrufes alarmiert.

3.4.1 Feststellung kein Sprechkontakt und Prüfung Bezugsperson vor Ort bei wiederholter Alarmauslösung Handsender/Funkfinger

Siehe 3.4

Sollte keine Bezugsperson vor Ort erreichbar sein oder nicht sofort die Nachschau durchführen können, erfolgt die Weitergabe an die Zentrale Leitstelle des Odenwaldkreises. **Dies gilt auch für Kunden die ein Basispaket (ohne Schlüsselhinterlegung und ohne Hintergrunddienst Hausnotruf gebucht haben.)**

3.5 Information der zuständigen Zentralen Leitstelle des Odenwaldkreises

Die Zentrale Leistelle des Odenwaldkreises wird mit der Meldung:

Kassel:

„Aktive Notrufauslösung, keine Kommunikation mit auslösendem“ und den Einsatzrelevanten Daten informiert.

Stuttgart:

Dem Einsatzstichwort „wiederholt aktiv ausgelöster Alarm ohne klare Lagemeldung“ über die einsatzrelevanten Daten informiert.

Bei vom Kunden hinterlegten Schlüsseln wird die Zentralen Leitstelle des Odenwaldkreises über die Schlüsselorte und Schlüsselnummern sowie die Kundennummer informiert.

Falls keine Mitnahme von evtl. hinterlegten Kundenschlüssel von der Rettungswache erfolgen kann, versucht die Notrufzentrale HNR-Mitarbeiter bzw. ortsnahe (im Kreis anwesende) Bezugspersonen zu entsenden, um bei einer evtl. erforderlichen Notöffnung unterstützen zu können.

Sollten beim DRK oder Bezugspersonen keine Schlüssel hinterlegt sein, z.B. **bei einem Basispaket**, entscheidet die Zentrale Leistelle des Odenwaldkreises über eine Türöffnung.

3.6 Ein Notruf ohne Sprechkontakt wird in direkter Folge bearbeitet.

Die Zeit ab Notruffannahme bis zur Information der Bezugsperson oder Übergabe Zentrale Leitstelle des Odenwaldkreises sollte 300 Sekunden (5 Minuten) nicht überschreiten.

VA HNR Alarmbearbeitung aktive Alarme 04-02-03-01-V01				
Stand: 09.09.25	Ersteller: Leuthäusser, TL HNR	Geprüft: Zellmann, QB RD/HD	Freigabe: Sauer, VS	Seite: 2 von 4

Verfahrensanweisung	Deutsches Rotes Kreuz  Kreisverband Odenwaldkreis
Alarmbearbeitung aktive Alarme (mit und ohne Sprechkontakt)	Hausnotruf

3.7 Information Bezugspersonen über Einsatz

Alle am Einsatz beteiligten DRK-Kräfte (Mitarbeiter der Servicezentrale, ggf. Einsatzkräfte) informieren sich nach Einsatzende über den Ausgang des Einsatzes.

Ausnahme: Die Zentrale Leitstelle des Odenwaldkreises, da sie aus datenschutzrechtlichen Gründen keinerlei Informationen über die Patienten weitergeben kann und darf.

Bei einem Einsatz des DRK-Rettungsdienstes erfolgt immer vor Ort die Kontaktaufnahme zur jeweiligen Servicezentrale mit der Info was mit dem Kunden passiert.

Die Servicezentrale informiert im Nachgang die Bezugspersonen über den Verbleib des Kunden.

Wenn vom Teilnehmer keine besonderen Bezugspersonen per direkte Kommunikation im Notruf oder per vorheriger Bekanntgabe „bei Transport zu informieren“ gewünscht ist, wird mit der als erste Bezugsperson geführten Bezugsperson begonnen. Es werden alle Rufnummern des Kontaktes angerufen, bis jemand persönlich erreicht oder ein Rückrufversuchen auf einem Anrufbeantworter hinterlassen werden konnte.

Wenn nicht explizit bei den Bezugspersonen angegeben, gibt es keine Ruhezeiten für die Information. Sie erfolgt umgehend und uhrzeitunabhängig.

3.8 Zusammenfassung

Schaubild siehe letzte Seite

4. Mitgeltende Unterlagen

- FO HNR DRK-Servicevertrag für den Hausnotruf / Mobilruf 04-02-01-01-01

5. Qualitätsaufzeichnung

- Dokumentation in der Software Enovation Umo cx in der jeweiligen HNR-Servicezentrale
- Sprachaufzeichnungen in der jeweiligen HNR-Servicezentrale

Schaubild auf nächster Seite

VA HNR Alarmbearbeitung aktive Alarme 04-02-03-01-V01				
Stand: 09.09.25	Ersteller: Leuthäusser, TL HNR	Geprüft: Zellmann, QB RD/HD	Freigabe: Sauer, VS	Seite: 3 von 4

Verfahrensanweisung	Deutsches Rotes Kreuz  Kreisverband Odenwaldkreis
Alarmbearbeitung aktive Alarme (mit und ohne Sprechkontakt)	Hausnotruf

Schaubild zu 3.8. Zusammenfassung

Notruf ausgelöst durch aktiven Alarmgeber

Notruftaste, Fernauslöser wie Funkfinger und Handsender sowie externe Sensoren wie Sturz und Fallmelder

- Teilnehmer antwortet nicht (ca. 45 Sekunden Ansprache über Notrufgerät)
- Teilnehmer geht an keine der hinterlegten Kontaktrufnummern (ca. 30 Sekunden Anrufversuch pro Rufnummer/ bei nur einer Rufnummer zwei weitere Anrufversuche)
- Es ist keine adäquate Kommunikation mit Auslösendem möglich

Im Duplizitätsfall priorisieren **Funkfinger ohne Verständigung geht vor Ereignissen mit Sprechkontakt**

Start Teilprozess **1-facher** aktiver Notruf ohne Sprechkontakt

Bezugspersonen (BZP) mit identischer Wohnadresse oder Nachbarschaft
Anrufversuch ca. 30 sek. Pro hinterlegter Rufnummer

- Ist zuhause?
- Ist in der Lage sofort Nachschau durchzuführen?

NEIN

Alarmierung
Hausnotruf
Hintergrunddienst
(incl.
Schlüsselnummer,
Schlüsselort,
Kundennummer)

JA

BZP geht sofort schauen.
Sofortige Rückmeldung einfordern

Start Teilprozess **wiederholter** aktiver Notruf ohne Sprechkontakt

Bezugspersonen (BZP) mit identischer Wohnadresse oder Nachbarschaft
Anrufversuch ca. 30 sek. Pro hinterlegter Rufnummer

- Ist zuhause?
- Ist in der Lage sofort Nachschau durchzuführen?

NEIN

Übergabe an Zentrale Leitstelle des Odenwaldkreises (incl. Schlüsselort, Schlüsselnummer)
Falls verfügbar, HNR
Hintergrunddienst alarmieren zur Unterstützung als Schlüsselzurbringer

JA

BZP geht sofort schauen.
Sofortige Rückmeldung einfordern