

Verfahrensanweisung	Deutsches Rotes Kreuz  Kreisverband Odenwaldkreis
Anlage Neukunden / Datenaufnahme und Einrichtung HNR-Gerät	Hausnotruf

1. Ziel und Zweck

Diese Verfahrensanweisung regelt die korrekte und vollständige Aufnahme und Verarbeitung von Kundendaten bei einem Neukunden, bzw. bei einem Hersteller-Wechsel des Kunden-Gerätes.

2. Geltungs- und Verantwortungsbereich

Diese Verfahrensanweisung gilt für alle Mitarbeiter der Verwaltung des Bereiches Hausnotruf. Die Überwachungsverantwortung obliegt dem Abteilungsleiter Hilfsdienste, er wird unterstützt durch den Teamleiter Hausnotruf.

3. Beschreibung

Das Angebot des DRK Hausnotruf unterscheidet sich grundsätzlich in Hausnotruf und Mobilruf, die entsprechenden Notrufe und Alarme laufen jeweils bei unterschiedlichen Service-Zentralen auf. Diese Service-Zentralen müssen jeweils über die Neuinstallation informiert, und die Teilnehmer entsprechend im System angelegt werden. Des Weiteren haben die jeweiligen Geräte-Hersteller verschiedene Online-Portale, in denen die Geräte ebenfalls angelegt/registriert und verwaltet werden müssen.

- ¹Anfragen potentieller Neukunden können telefonisch, persönlich oder per Mail eintreffen und werden von den Verwaltungsmitarbeitern des Bereichs Hausnotruf in einem persönlichen Gespräch bearbeitet. Kommt es zu einer mündlichen Einigung werden die Daten des Kunden aufgenommen und das Formular *FO HNR Neuauflistung 04-02-01-02-01* vollständig ausgefüllt. Beim Vergeben der Kundennummer ist sicherzustellen, dass keine Nummer doppelt vergeben wird. Scheiden Teilnehmer aus (z.B. durch Kündigung) darf die Kundennummer danach nicht neu vergeben werden! Die jeweils zuletzt vergebene Kundennummer wird auf dem Whiteboard im Verwaltungs-Büro notiert.
Dem Kunden muss erklärt werden, dass die Kundendaten an die zuständige Hausnotruf-Zentrale (noch vor unterschreiben eines bindenden Vertrages) weitergeleitet werden, um sicherzustellen, dass das Hausnotruf-Gerät zum vereinbarten Installations-Termin auch verwendet werden kann und Notrufe tatsächlich entgegengenommen werden können. Es ist das (mindestens) mündliche Einverständnis zur Weitergabe der Daten einzuholen und auf dem Formular zu dokumentieren. Wenn eine Schlüsselhinterlegung gewünscht ist, muss der Teilnehmer bis zum Installations-Termin entsprechende Schlüssel-Kopien bereitstellen.
- ²Zur Installation des Gerätes wird ein Termin vereinbart (Dauer ca. 1 h), dieser muss zwingend im Outlook-Kalender „Hausnotruf“ eingetragen werden.
- ³Die Kunden- und Gerätedaten bei reinen Hausnotruf-Geräten (Tunstall, NEAT) werden über die Mail-Adresse hnr-daten@drk-rmt.de an die Hausnotruf-Zentrale DRK-RMT weitergeleitet.
- Bei Mobilruf-Geräten (Climax, James) ist die Hausnotrufzentrale Call-Us informiert. Hier werden die Daten mittels eines Upload Links datensicher übermittelt. Der Upload-Link lautet:
<https://www.call-us-gmbh.de/datenuebermittlung-via-cloud>
Bei der Bezeichnung der zu übermittelnden Datei ist darauf zu achten, dass keine Leerzeichen vorkommen.
Beispiel: HNR-daten_MaxMustermann-4711

VA HNR Anlage Neukunden / Datenaufnahme und Einrichtung HNR-Gerät 04-02-01-02-02-V02				
Stand: 01.12.25	Ersteller: Zellmann, QB RD/HD	Geprüft: Leuthäusser, TL HNR	Freigabe: Sauer, VS	Seite: 1 von 4

Verfahrensanweisung	Deutsches Rotes Kreuz  Kreisverband Odenwaldkreis
Anlage Neukunden / Datenaufnahme und Einrichtung HNR-Gerät	Hausnotruf

- ⁴Die Verwaltungsmitarbeiter planen welcher Mitarbeiter des technischen Service die Installation vor Ort vornimmt und bereiten alle dafür erforderlichen Materialien/Unterlagen vor:
 - Hausnotruf-Gerät inkl. vollständigem Zubehör, ggf. Ersatz-Gerät
 - Beschriftete Schlüsselanhänger
 - Vertrags-Dokumente, werden digital gefertigt – **DRK-Servicevertrag für den Hausnotruf / Mobilruf:**
 - Ausgefülltes Formular HNR Geräte-Neuaufstellung zum Abgleich der Kunden-Daten
 - FO HNR Kundenzufriedenheitsbefragung Installation 04-02-01-02-07
 - Vorausgefüllter DRK-Servicevertrag für den Hausnotruf/Mobilruf in digitaler Form
- Der DRK-Servicevertrag für den Hausnotruf / Mobilruf beinhaltet folgende Abschnitte:
 1. Leistung
 2. Geräteausstattung
 3. Preis
 4. Kenntnisnahme und Bestätigung des Teilnehmers
 5. Zusatzvereinbarungen und besondere Regelungen
 - Anlage 1: Datenblatt Hausnotruf
 - Teil 1: Allgemeine Angaben
 - Teil 2: Geräteausstattung
 - Teil 3: Kontaktpersonen, die bei einem Notruf verständigt werden
 - Teil 4: Dem DRK ausgehändigte Schlüssel
 - Teil 5: Region, in der die Dienstleistung bereitgestellt wird (nur Mobilruf)
 - Teil 6: Weitere Informationen, die für die Notrufzentrale von Bedeutung sind
 - Anlage 2: SEPA-Basislastschrift-Mandat
 - Anlage 3: Widerrufsbelehrung
 - Anlage 4: Auftrag zur sofortigen Erbringung der Leistung
 - Anlage 5: Hinweise zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten
 - Anlage 6: Entbindung von der Schweigepflicht
 - Anlage 7: Allgemeine Geschäftsbedingungen zum DRK-Servicevertrag für den Hausnotruf/Mobilruf
 - Anlage 8: Inbetriebnahme / Empfangs- und Einweisungsbestätigung
 - Anlage 9: Beratungs- und Mehrkostendokumentation gemäß § 127 Absatz 5 SGB V
 - Anlage 10: Antrag auf Kostenübernahme Hausnotrufsystem
- Der vorausgefüllte Vertrag wird vom Verwaltungsmitarbeiter auf dem Laufwerk:
Abteilungslaufwerk/Hausnotruf/Vertragsvorlage Noasys/Vertragsvorlagen mit Kundendaten für Ipad
Gespeichert.
- Der Vertrag wird anschließend in der Softwareanwendung: Noasys – hochgeladen, und ist dort als Vertragsformular abrufbar. Durch Synchronisieren ist der Vertrag auf dem Ipad beim Kunden vor Ort zu nutzen bzw. zu ergänzen
- ⁵Vor Ort kann die tatsächliche Geräte-Installation erst erfolgen, wenn alle Vertrags-Unterlagen und Formulare vollständig ausgefüllt und unterzeichnet sind und eventuelle letzte Fragen/ Unklarheiten des Teilnehmers beantwortet wurden. Ist das der Fall, wird der ausgefüllte und unterschriebene Vertrag digital vom HNR-Mitarbeitenden unterzeichnet. Der ausgefüllte Vertrag wird dann online an Noasys eingesendet und kann in Echtzeit vom Verwaltungsmitarbeitenden im Büro bearbeitet werden.
- ⁶Nach der Installation erfolgt die sorgfältige Einweisung des Teilnehmers auf das Gerät. Eine Hilfestellung zur Installation und Einweisung findet sich im Dokument *VA HNR Anlage Neukunden / Organisation Datenfluss 04-02-01-02-09*

VA HNR Anlage Neukunden / Datenaufnahme und Einrichtung HNR-Gerät 04-02-01-02-02-V02				
Stand: 01.12.25	Ersteller: Zellmann, QB RD/HD	Geprüft: Leuthäusser, TL HNR	Freigabe: Sauer, VS	Seite: 2 von 4

Verfahrensanweisung	Deutsches Rotes Kreuz  Kreisverband Odenwaldkreis
Anlage Neukunden / Datenaufnahme und Einrichtung HNR-Gerät	Hausnotruf

Durch Drücken der Notruftaste wird ein Alarm ausgelöst und die zuständige Hausnotrufzentrale über die Inbetriebnahme des neuen Gerätes informiert. Gleichzeitig erfolgt dadurch eine Funktionsüberprüfung sämtlicher Komponenten.

- Zurück am Standort werden sämtliche Unterlagen an die Verwaltungsmitarbeiter übergeben – ggf. digital vom Tablel in Noasys. (Falls nicht schon vor Ort digital geschehen)
Die Anlagen des Vertrages werden eingescannt und über die oben aufgeführten Mail-Adressen an die zuständige Hausnotruf-Zentrale übermittelt. Die Hausnotruf-Zentrale vervollständigt die Kunden- und Gerätedaten in ihren Online-Portalen *UMO Pro Alert*.

Die Verwaltungsmitarbeiter übertragen die Kunden- und Geräte-Daten in die Excel-Tabelle „L:\Hausnotruf\Listen Mobil Geräte\Climax Mobile Pro.xlsx“.

Bei allen Geräten, außer denen des Herstellers Tunstall, müssen die Geräte zusätzlich in den Hersteller-eigenen Online-Portalen registriert und zugewiesen werden:

- Gerät Novo IP 4G WiFi/BT von NEAT = „*CMP-Neat Management Portal*“
- Mobiles Kombigerät von Climax = „*CDMP – Climax Device Management Portal*“
- Stationäres Gerät Climax NB 5 = „*CDMP – Climax Device Management Portal*“
- Mobilruf-Uhr von James = „*James Portal, Ilogs Care*“
- Der Hersteller Tunstall hat kein eigenes Portal!

Bei der Übertragung der Daten ist sicherzugehen, dass keine Tipp-Fehler oder Zahlendreher entstehen und dass die Daten Vollständig sind!

Sämtliche Abrechnungs-relevanten Daten werden an die Finanzbuchhaltung weitergeleitet – ggf. digital.

Falls noch nicht geschehen werden alle Formulare eingescannt und in einer digitalen Kunden-Akte abgelegt.

VA HNR Anlage Neukunden / Datenaufnahme und Einrichtung HNR-Gerät 04-02-01-02-02-V02				
Stand: 01.12.25	Ersteller: Zellmann, QB RD/HD	Geprüft: Leuthäusser, TL HNR	Freigabe: Sauer, VS	Seite: 3 von 4

Verfahrensanweisung	Deutsches Rotes Kreuz  Kreisverband Odenwaldkreis
Anlage Neukunden / Datenaufnahme und Einrichtung HNR-Gerät	Hausnotruf

Ablauf-Zusammenfassung Hausnotruf:

Lfd. Nr.	Ablauf	Wo/Wie?	Verantwortlich			
			VMB	TS	TL	HNZ
1	Erst-Kontakt Neu-Kunde mit Datenaufnahme	FO HNR Datenaufnahme Neuaufstellung 04-02-01-02-01	D		I	I
2	Termin-Vereinbarung	Outlook-Kalender	D			
3	Planung/Vorbereitung Technischer Service	Gerät, ausgefülltes Formular Neuaufstellung, Vertrag, Belehrung, Schlüsselhinterlegung, Schlüsselanhänger, Kundenzufriedenheit	D	M		
4a	Weiterleitung Daten für Hausnotruf	DRK-RMT Wiesbaden hnr-daten@drk-rmt.de	D			I
4b	Weiterleitung Daten für Mobilruf	Call-Us Stuttgart daten@call-us-gmbh.de				
5	Vertragsabschluss	ED HNR DRK-Servicevertrag für Hausnotruf und Mobilruf 04-02-01-01-01	I	D	I	
6	Geräte-Installation & Einweisung	Beim Kunden VA HNR Anlage Neukunden / Organisation Datenfluss 04-02-01-02-09		D		M / I
7	Übermittlung und Abgleich Kunden- und Gerätedaten	hnr-daten@drk-rmt.de daten@call-us-gmbh.de Finanzbuchhaltung Excel-Tabelle Climax Mobile Pro	D			
	Registrierung in Online- Portal Novo IP	NEAT				
	Registrierung in Online- Portal Kombigerät	Climax				
	Registrierung in Online- Portal Mobilruf-Uhr	James				

Legende:
VMB = Verwaltungsmitarbeiter; TS= Technischer Service; TL = Teamleitung; HNZ = Hausnotruf-Zentrale (extern)
Verantwortung:
E = Entscheidung; D = Durchführung; M = Mitwirkung; I = Information

4. Mitgeltende Unterlagen

- VA HNR Alarmbearbeitung aktive Alarne 04-02-03-01
- ED HNR DRK-Servicevertrag für Hausnotruf und Mobilruf 04-02-01-01-01

5. Qualitätsaufzeichnung

- FO HNR Datenaufnahme Neuaufstellung 04-02-01-02-01
- FO HNR Kundenzufriedenheitsbefragung Installation 04-02-01-02-07
- Excel-Tabelle Climax Mobile Pro
- Online-Portale der Dienstleister / Hersteller

VA HNR Anlage Neukunden / Datenaufnahme und Einrichtung HNR-Gerät 04-02-01-02-02-V02				
Stand: 01.12.25	Ersteller: Zellmann, QB RD/HD	Geprüft: Leuthäusser, TL HNR	Freigabe: Sauer, VS	Seite: 4 von 4