

Verfahrensanweisung	Deutsches Rotes Kreuz  Kreisverband Odenwaldkreis
Anlage Neukunde / Organisation Datenfluss	Hausnotruf

1. Ziel und Zweck

Diese Verfahrensanweisung regelt irgendwas

2. Geltungs- und Verantwortungsbereich

Diese Verfahrensanweisung gilt für alle an der Verwaltung der Hausnotruf-Daten und –Geräte beteiligten Mitarbeiter.

3. Beschreibung

a) Bearbeitung Neuaufstellung

- Beratung, telefonisch oder im Geschäft
- Aufnahme der wichtigsten Kundendaten, die zum Erstellen eines Vertrags notwendig sind und Eintragen in Formular „Neuaufstellung“:
 - Name, Adresse und Telefonnummer des neuen Teilnehmers
 - Bei telefonischer Bestellung Name und Telefonnummer des Anrufers
 - Gerätmodell
 - mit Teilnehmer vereinbarten Termin (auch in Outlook eintragen)
- Folgende Angaben erleichtern den Außendienstmitarbeiter*innen das Leben und sind sinnvoll:
 - Geburtsdatum
 - Krankenkasse und Versichertenummer
 - Hausarzt
 - Pflegedienst (falls vorhanden), Besuchsintervall, Schlüssel?
- IBAN nicht am Telefon abfragen!
- Nach der Datenaufnahme:
 - nächste laufende Kundennummer am Whiteboard ermitteln, dort aktualisieren und ins Formular eintragen
 - Freie Schlüsselnummern in der Liste „L:\Hausnotruf\Schlüsselliste AKTUELL\Schlüsselliste Gesamt.xlsx“ suchen und in Formular übertragen. Gerät-ID, Kundennummer, Name und Installationsdatum (Blatt RW) in Schlüsselliste eintragen
- HNR-Gerät aus dem Lager nehmen und ID ins Formular eintragen

b) Stationäre Geräte

- Neat NOVO:
 - Gerät ans Stromnetz anschließen und einschalten
 - Neugerät anhand der Seriennummer im NEAT-Portal suchen, die Gerät-ID eintragen, die gewünschte Konfiguration aufspielen und Kundennummer und Name des Teilnehmers eintragen
 - Mithilfe der gelben Gerätetaste die Installation auf das Gerät laden (erspart das Warten auf die automatische Abfrage)

VA HNR Anlage Neukunden / Organisation Datenfluss 04-02-01-02-09-V01				
Stand: 01.12.25	Ersteller: Boer, HNR	Geprüft: Leuthäusser, TL HNR	Freigabe: Sauer, VS	Seite: 1 von 3

Verfahrensanweisung	Deutsches Rotes Kreuz  Kreisverband Odenwaldkreis
Anlage Neukunde / Organisation Datenfluss	Hausnotruf

- Test Funkfinger (muss nach den ersten Tönen der Alarrrmeldung mit gelber Taste abgebrochen werden)
- Gerätedaten auf „Warten auf Installation“ zurücksetzen und Gerät ausschalten. Fertig.
- Neat NOVO und Tunstall Lifeline:
 - Teilnehmer in UMO Kassel mit vorhandenen Daten anlegen
 - HNR-Gerät dem Kunden zuordnen
 - Kunden auf Status „angeschlossen“ stellen

c) Mobile Geräte

- Climax Mobil Ruf / Climax Mate / Climax NB-5
 - Gerät im Büro ans Stromnetz anschließen und einschalten
 - Im Climax Management Portal die gewünschte Konfiguration aufspielen und Name und Kundennummer eintragen. Die Geräte bleiben bis zur Aufstellung am Strom.
- Ilogs James Uhr (B8 / G6)
 - Gerät im Büro ans Stromnetz anschließen und einschalten
 - Im James Portal (Ilogs Care) die gewünschte Konfiguration aufspielen und Name und Kundennummer eintragen.
- Climax Geräte und James Uhren
 - Über „Datenübermittlung an Call-us“ Kunden- und Gerätedaten an Call-Us senden (UMO Stuttgart)

d) Alle Geräte

- Vertrag erstellen. Immer neu "L:\Hausnotruf\Vertragsvorlage Noasys\Neuer Hausnotruf Vertrag für Ipad 2025.pdf" verwenden, um Neuerungen nicht zu verpassen. Den Vertrag dann ausgefüllt in „L:\Hausnotruf\Vertragsvorlage Noasys\Vertragsvorlagen mit Kundendaten für Ipad“ speichern.
- Schlüsselanhänger mit den ausgesuchten Schlüsselnummern und der Kundennummer vorbereiten
- Das ausgefüllte Formular „Neuaufstellung“ ausdrucken.
- Das HNR-Gerät, das Formular „Neuaufstellung“ und die Schlüsselanhänger zu den Arbeitsaufträgen des entsprechenden Tags legen

e) Nach der Installation

- Vertrag in Noasys digital einlesen und nach Bedarf ergänzen
 - Schlüssel hinzufügen
 - Kontrolle Vertrag
 - ggf. Pflegekassenzuschuss beantragen. (Bei allen KK außer AOK-Hessen eine Kopie des Kostenübernahmeantrags im Feld „Kostenzuschüsse“ hochladen)
 - SEPA-Mandat in Kopie zu den Dokumenten nehmen und weitere Kopie mit Angabe der neu generierten Debitorennummer per E-Mail an die Finanzbuchhaltung schicken

VA HNR Anlage Neukunden / Organisation Datenfluss 04-02-01-02-09-V01				
Stand: 01.12.25	Ersteller: Boer, HNR	Geprüft: Leuthäusser, TL HNR	Freigabe: Sauer, VS	Seite: 2 von 3

Verfahrensanweisung	Deutsches Rotes Kreuz  Kreisverband Odenwaldkreis
Anlage Neukunde / Organisation Datenfluss	Hausnotruf

- „Sonstige Angaben“ ergänzen
- bei mobilen Geräten die Seiten 2,4,5,6 extrahieren

f) Stationäre Geräte Neat NOVO und Tunstall Lifeline

- Daten in UMO Kassel ergänzen, oder: die Seiten 2,4,5,6 des Vertrags an die Leitstelle Kassel per Mail schicken, die die Daten dann einträgt

g) Mobile Geräte James Uhren, Climax Mobil Ruf / Climax Mate / und auch Climax NB-5

- Die Seiten 2,4,5,6 des Vertrags an die Leitstelle Stuttgart über „Datenübermittlung an Call-us“ per Upload schicken, die die Daten dann einträgt. Das gilt auch für die stationären Climax NB-5 Geräte

Wenn die Daten in den UMOs fertig sind, die Datenblätter als PDF-Datei den Dokumenten in Noasys hinzufügen.

4. Mitgeltende Unterlagen

- Vertrag
- FO HNR Datenaufnahme Neuaufstellung 04-02-01-02-01
- FO HNR Kundenzufriedenheitsbefragung bei Installation 04-02-01-02-07
- VA HNR Bearbeitung Gerätetausch 04-02-01-02-10

5. Qualitätsaufzeichnung

- Kundenzufriedenheitsbefragung

VA HNR Anlage Neukunden / Organisation Datenfluss 04-02-01-02-09-V01				
Stand: 01.12.25	Ersteller: Boer, HNR	Geprüft: Leuthäusser, TL HNR	Freigabe: Sauer, VS	Seite: 3 von 3