

Verfahrensanweisung	Deutsches Rotes Kreuz  Kreisverband Odenwaldkreis
Bearbeitung Gerätetausch	Hausnotruf

1. Ziel und Zweck

Diese Verfahrensanweisung regelt das Vorgehen beim Austausch eines Hausnotrufgeräts.

2. Geltungs- und Verantwortungsbereich

Diese Verfahrensanweisung gilt für alle mit der Verwaltung der Hausnotruf-Kunden und –Geräte vertrauten Mitarbeiter der Abteilung Hausnotruf.

3. Beschreibung

a) Gleiches HNR-Gerät

- Termin vereinbaren und in Outlook hinterlegen
- Austauschgerät wie bei Neuaufstellung vorbereiten
- Austauschgerät in UMO und Noasys als zweites Gerät hinzufügen
 - UMO Kassel: über Upload Link Gerätedaten hochladen, werden von Mitarbeitern DRK Servicezentrale Kassel eingepflegt
 - UMO Stuttgart: Daten des Austauschgeräts an Servicezentrale Stuttgart (Call-Us) - dort wird das Gerät als Zweitgerät angelegt
- Datenblatt (UMO) ausdrucken, als Gerätetausch kennzeichnen und handschriftlich den Termin hinzufügen.
- Der Gerätetausch wird beim Teilnehmer auf dem digitalen Formular „Vertragsformular Überprüfungen“ mit den Daten des alten- und des neuen Geräts dokumentiert. Funktionstests wie bei Neuaufstellungen.
- Nach Tausch wird das Altgerät aus den digitalen Kundenakten in Noasys und der UMO Kassel gelöscht. Der vollzogene Austausch mobiler HNR-Geräte wird Call-Us mitgeteilt, die das alte Gerät löschen.
- Geräte ID in Schlüsselliste anpassen

b) Anderes HNR-Gerät

Die verschiedenen Geräte haben unterschiedliche Kostenstellen in der Buchhaltung. Bei Umstieg von/auf James-Notfalluhren ändert sich die Möglichkeit des Bezugs von Pflegekassenzuschüssen. Aus diesen Gründen ist die Anlage eines neuen Vertrags vornötig.

- Termin vereinbaren und in Outlook Kalender hinterlegen
- Austauschgerät wie bei Neuaufstellung vorbereiten
 - UMO Kassel: falls noch nicht vorhanden, Teilnehmerdaten über Uploadlink hochladen
 - UMO Stuttgart: Daten des Austauschgeräts an Servicezentrale Stuttgart (Call-Us). Falls erstmals mobiles Gerät, Kundendaten und Gerätedaten wie bei Neuaufstellung an Call-us.
 - Noasys: zweites Gerät anlegen
- Neuen, digitalen Vertrag erstellen, nach Rücksprache mit Teilnehmer können Daten aus dem vorhandenen Datenbestand übernommen werden.

VA HNR Bearbeitung Gerätetausch 04-02-01-02-10-V01				
Stand: 01.12.25	Ersteller: Boer, HNR	Geprüft: Leuthäusser, TL HNR	Freigabe: Sauer, VS	Seite: 1 von 2

Verfahrensanweisung	Deutsches Rotes Kreuz  Kreisverband Odenwaldkreis
Bearbeitung Gerätetausch	Hausnotruf

- Datenblatt (UMO) ausdrucken, handschriftlich als Gerätetausch kennzeichnen und den Termin hinzufügen
- Bei Übernahme der Daten nach Austausch in Noasys bitte darauf achten, dass der Vertrag NICHT eingelesen, sondern hinzugefügt wird (sonst wird Teilnehmer ein zweites Mal angelegt). Altgerät entknüpfen.
- Den Vertrag per „Preisänderung“ zum 1. des nächsten Monats auf das neue Gerät umstellen.
- Bei Umstieg von/auf James-Notfalluhren überprüfen, ob ein Kostenzuschuss zu beenden oder hinzuzufügen ist.
- Überprüfen, ob sich persönliche Angaben geändert haben. Bei Bedarf in Noasys bzw. der UMO aktualisieren.
- Aktualisiertes Datenblatt der UMO den Dokumenten hinzufügen.

4. Mitgeltende Unterlagen

- FO HNR Vertrag Hausnotruf 04-02-01-01-0-1
- VA HNR Überprüfung Hausnotrufgeräte 04-02-01-02-0-8

5. Qualitätsaufzeichnung

- Kundenzufriedenheitsbefragung

VA HNR Bearbeitung Gerätetausch 04-02-01-02-10-V01				
Stand: 01.12.25	Ersteller: Boer, HNR	Geprüft: Leuthäusser, TL HNR	Freigabe: Sauer, VS	Seite: 2 von 2