

Verfahrensanweisung	Deutsches Rotes Kreuz  Kreisverband Odenwaldkreis
Einsatzablauf Hausnotruf	Hausnotruf

1. Ziel und Zweck

Diese Verfahrensweisung regelt das Vorgehen sowie Verhaltensregeln im Hausnotruf-Einsatz. So soll zum einen bei den Mitarbeitern die Handlungs- und Rechtssicherheit erhöht, als auch ein einheitlicher Qualitätsstandard für unsere Kunden gewährleistet werden.

2. Geltungs- und Verantwortungsbereich

Diese Verfahrensweisung gilt für alle Mitarbeiter des Hintergrunddienstes Hausnotruf. Die Überwachungsverantwortung obliegt dem Abteilungsleiter Hilfsdienste, er wird unterstützt durch den Teamleiter Hausnotruf.

3. Beschreibung

Die Alarmierung zu einem Hausnotruf-Einsatz erfolgt durch die Hausnotruf-Servicezentralen des DRK Kassel und Call-Us in Stuttgart.

Der diensthabende Hintergrunddienst-Mitarbeiter wird per Pager alarmiert und erhält alle Einsatzrelevanten Daten über die App Divera 24/7 auf das dafür vorgesehene Diensthandy. Befindet sich kein Wohnungsschlüssel auf dem Fahrzeug muss die zuständige Wache angefahren werden.

Am Einsatzort angekommen gilt folgender Ablauf:

- Ruhe bewahren!
- Vor Betreten der Wohnung immer erst klingeln / bemerkbar machen – erst dann mit dem Schlüssel die Tür öffnen.
- Bei Betreten der Wohnung nach dem Teilnehmer rufen, sich selbst vorstellen, Dienstaussweis vorzeigen!
- Der Servicezentrale durch Absetzen eines Notrufes mit der Notruftaste des HNR-Geräts über das Eintreffen beim Kunden informieren.
- Die erforderlichen Hilfeleistungsmaßnahmen einleiten / durchführen.
- Bei Hilfe nach einem Sturz immer nachfragen und sicherstellen, dass alles in Ordnung ist (z.B. sichtbare Verletzungen?).
- Dem Kunden immer anbieten, etwas zu trinken bereit zu stellen, Angehörige oder Nachbarn zu benachrichtigen, ggf. das Telefon bereitstellen und auf die Möglichkeit hinweisen, dass jederzeit ein erneuter Alarm ausgelöst werden kann.
- Bei Sturz in Verbindung mit der Einnahme von blutverdünnenden Arzneimitteln, sichtbaren Verletzungen oder sonstigen potentiellen Gesundheitlichen Schäden ist die Leitstelle zu informieren. Diese entscheidet, ob ein Transport durch den Rettungsdienst zur weiteren Versorgung oder Beobachtung in ein Krankenhaus erforderlich ist.
- Den Teilnehmer nicht alleine lassen bis Hilfe eintrifft. Immer gemeinsam mit dem Teilnehmer und dem Rettungsdienst die Wohnung verlassen und sichern. Bitte darauf achten, dass der Handsender in der Wohnung bleibt. Gegebenenfalls Angehörige über Verbleib des Teilnehmers benachrichtigen.
- Bei Tagestastenalarm und Alarm ohne Sprechkontakt in der ganzen Wohnung, bei Einfamilienhäusern im ganzen Haus und auf dem Grundstück nachsehen. Je nach Bausubstanz liegt die Reichweite des Handsenders bei etwa 50-80 Metern. In diesem Umkreis muss sich der Teilnehmer während des Auslösens aufgehalten haben.

VA HNR Einsatzablauf Hausnotruf 04-02-04-01-V01				
Stand: 17.12.25	Ersteller: Zellmann, QB RD/HD	Geprüft: Leuthäusser, TL HNR	Freigabe: Engelter, AL HD	Seite: 1 von 2

Verfahrensanweisung	Deutsches Rotes Kreuz  Kreisverband Odenwaldkreis
Einsatzablauf Hausnotruf	Hausnotruf

- Falls niemand in der Wohnung aufgefunden wird (bei vergessener Tagestaste), unbedingt den ausgefüllten Einsatzbeleg hinterlassen, Notruf am Hausnotrufgerät immer auslösen und entsprechende Info an die Zentrale leiten. Sollte dies technisch nicht möglich sein, die Zentrale über das Diensthandy informieren.
- Die Wohnung / das Haus immer so verlassen, wie man es vorgefunden hat!
- Den / die Schlüssel wieder im Fzg, bzw. auf der Rettungswache sicher verstauen.
- Dokumentation des Einsatzgeschehens auf Formular Einsatzdokumentation HNR.
- Falls noch nicht geschehen, Information Leitstelle über Einsatz Ende.
- Löschung der Einsatzalarmierung auf Diensthandy

Jeder über das Gerät abgesetzte Notruf wird aufgezeichnet und dient der Nachweispflicht des Mitarbeiters vor Ort.

Pflegerische und Hauswirtschaftliche Leistungen sind nicht Bestandteil des mit dem DRK Odenwaldkreis abgeschlossenen Vertrages.

4. Mitgeltende Unterlagen

- Kundenvertrag
- Alarmmeldung in App Divera 24/7

5. Qualitätsaufzeichnung

- FO HNR Einsatzdokumentation

VA HNR Einsatzablauf Hausnotruf 04-02-04-01-V01				
<u>Stand:</u> 17.12.25	<u>Ersteller:</u> Zellmann, QB RD/HD	<u>Geprüft:</u> Leuthäusser, TL HNR	<u>Freigabe:</u> Engelter, AL HD	<u>Seite:</u> 2 von 2