

Mit Sicherheit alt werden

- Hausnotruf ein Angebot zur ambulanten Versorgung

Mitarbeiter von ambulanten Pflegediensten werden von Kunden immer wieder auf die Möglichkeiten eines Hausnotrufes angesprochen und welche Geräte auf dem Markt und für sie persönlich zu empfehlen sind. Außer für Kräfte, die sich sehr intensiv mit diesem Thema auseinandergesetzt haben, ist es wenig ratsam, von sich aus direkte Empfehlungen auszusprechen, denn wenn der Kunde nachher unzufrieden ist, fällt dieses Negativerlebnis auch auf den einzelnen Mitarbeiter und den dahinter stehenden Pflegedienst zurück. Als Serviceleistung und um den eigenen Pflegedienst als kompetentes und vielseitiges Dienstleistungsunternehmen darzustellen, sollte das Personal grundsätzlich aber in der Lage sein, einen groben Überblick über das Angebot zu geben, etwa zum Können des klassischen Hausnotrufs oder des „Mobilen Notrufs“, der auf Handy-Basis funktioniert.

Einem Hausnotrufdienst schließen sich Menschen an, die in der eigenen Häuslichkeit leben und sich zumindest zeitweise unsicher fühlen, d.h. einen Notfall wie einen (nächsten) Herzinfarkt oder eine lebensbedrohliche Unterzuckerung, bei sich nicht ausschließen. Aber auch die Angst zu stürzen und hilflos zu sein, die Angst vor Einbrechern, gegen die man sich nicht wehren kann, oder davor, tagelang mit niemandem sprechen zu können, weil man nicht mehr mobil genug ist um die Wohnung regelmäßig zu verlassen, gehören zu den Motiven. 16 Prozent aller Anrufe in einer Hausnotrufzentrale geschehen aus sozialen Gründen, so eine Untersuchung, über die das Kuratorium Deutsche Altershilfe im vergangenen Jahr berichtete. - Ein Hausnotruf verspricht den Kunden also in erster Linie Sicherheit. Neben den Betroffenen selbst sind es häufig Angehörige, Nachbarn oder andere nahestehende Personen, die für den Anschluss an einen Hausnotrufdienst plädieren.

### **Der Knopf für den Notfall ...**

Aufgrund seiner Technik ist der klassische Hausnotruf (Funkfinger um den Hals bzw. Handsender als Armband) nur stationär möglich. Mitnehmen, etwa auf einen Besuch, kann man ihn nicht. Denn die Funktion des Senders ist an die Nähe des eigentlichen Hausnotrufgeräts und dieses wiederum an die Nähe des eigenen Telefons gebunden. Drückt der Benutzer auf den Notknopf des Senders, löst das Hausnotrufgerät selbsttätig den Ruf aus und die Zentrale wird benachrichtigt. Deren Mitarbeiter können über das an der Basisstation eingebaute Mikrophon sowie Lautsprecher mit der auslösenden Person Kontakt aufnehmen - sofern diese bei Bewusstsein, sprechfähig und in Hörweite ist. Erfolgt keine Reaktion des Angesprochenen, werden von der Zentrale eigenständig die weiteren Maßnahmen eingeleitet, etwa die Benachrichtigung eines Rettungswagens oder der Angehörigen. Welche Maßnahmen ergriffen werden, hängt auch von den

Grunderkrankungen der Person ab und der Wahrscheinlichkeit z.B. eines erlittenen Schlaganfalls.

Die Reichweite des Senders im Haus wird von den Mitarbeitern des beauftragten Hausnotrufdienstes bei der Einstellung des Geräts ausgetestet, außerdem geben die meisten Sender einen Warnton ab, wenn sich der Träger zu weit von der Basisstation entfernt. Der beauftragte Dienst übernimmt neben der Installation des Geräts auch die Einweisung des Nutzers. Bei dieser Gelegenheit – oder früher – werden zudem die Kundendaten aufgenommen, die im Fall der Fälle für die Hausnotrufzentrale wichtig sind. Diese sind neben Namen, Telefonnummer, Wohnort des Kunden etwa Telefonnummern und Adressen von behandelnden Ärzten und zu benachrichtigenden Angehörigen, sowie Angaben darüber, wo ein Zweitschlüssel für die Wohnung hinterlegt wurde.

Zwischen den Kunden und Anbietern von Hausnotrufdiensten wird ein Vertrag geschlossen. Zu dessen Bestandteilen gehören natürlich auch die Angebotspalette und die für die in Anspruch genommenen Leistungen fällig werdenden Preise. Bei allen Hausnotrufanbietern ist die „Grundleistung Hausnotruf“ für 17,90 Euro monatlich zu haben, inklusive dem Anmieten der Geräte, deren technischer Wartung und umgehender Reparatur bzw. Austausch bei Defekten. Für anerkannt Pflegebedürftige übernimmt die Pflegekasse diese Kosten auf Antrag. Das gleiche gilt für die einmalige Anschlussgebühr in Höhe von rund zehn Euro. Je nach technischen Gegebenheiten und Notwendigkeiten in der Wohnung kann dieser Betrag auf bis zu 70 Euro ansteigen. Häufiger als medizinische Notfälle (etwa acht Prozent der ausgelösten Notrufe) treten bei den Hausnotrufnutzern sonstige Hilfebedarfe (68 Prozent) auf, so das KDA. Sind Angehörige nicht erreichbar oder vorhanden oder sollen „verschont“ bleiben, übernehmen Hausnotrufanbieter auch diesen als häuslichen Einsatz-, Schlüssel oder Hintergrunddienst bezeichneten Service. Auf Anruf des Nutzers über den Funkfinger kommen Mitarbeiter ins Haus und helfen etwa beim Aufstehen nach einem Sturz oder beim Toilettengang. Die – von Anbieter zu Anbieter sehr unterschiedlichen – Kosten dafür müssen die Kunden selbst tragen, sie werden von keiner Pflegekasse oder Sozialamt übernommen.

Neben den genannten machen viele Dienstleister über das Hausnotruftelefon weitere Angebote wie die Vermittlung von Mahlzeitendiensten, Fahrdiensten, Friseurbesuchen oder Fußpflege sowie ambulanter Pflege. Hausnotruf versteht sich immer mehr als Servicetelefon.

## **Zusatznutzen**

An Geräten der Hersteller Attendo und Tunstall können darüber hinaus über Schnittstellen an der Basiseinheit mobile Einheiten angeschlossen werden, etwa Sturzdetektor, Rauchmelder, Feueralarmmelder, Bewegungs-, Einbruchs- oder Kohlendioxidmelder, Zugangskontrollgeräte oder Temperaturfühler. Ausbaumöglichkeiten hinsichtlich Telemedizin oder mobilen Notruf seien mit der neuen Software ebenfalls kein Problem, so der Hersteller. Das System könne problemlos zu Hause oder in Pflegeeinrichtungen, etwa des Betreuten

Wohnens, installiert werden und so z.B. auch die Betreuung dementer Menschen erleichtern und ihren längeren Verbleib in der eigenen Häuslichkeit ermöglichen.

Nahezu alle Wohlfahrtsverbände – sowie einige private Anbieter – haben den Hausnotruf in ihrem Angebot. Die Notruf-Zentralen werden aus Kostengründen jedoch selten durch eigene Einrichtungen betrieben, sondern man schaltet sich auf andere, größere Dienstleister auf. Dieses Callcenter übernimmt dann die Telefonie mit den Hausnotrufrufen, die Auftraggeber, d.h. die Wohlfahrtsverbände, übernehmen die Aufstellung und Wartung der Geräte in den Haushalten der Kunden, den Vertragsabschluss mit ihm sowie die Abrechnung der Leistungen. – Neben den Endkunden selbst können auch Pflegedienste Kooperationspartner von Hausnotrufzentralen bzw. dahinter stehender Callcenter sein. Bei ServiceCall Bremen etwa, eine gemeinnützige Tochter des Arbeiter Samariter Bundes und der Arbeitswohlfahrt Bremen, sind rund 9000 Pflegekunden von 150 einzelnen ambulanten Pflegediensten und 50 weiteren sozialen Einrichtungen, etwa des Betreuten Wohnens, aufgeschaltet. Derzeit kommen rund 12 000 Anrufe verschiedenster Art täglich im Callcenter an.

### **Handies als Notrufsäule für mobile Menschen**

Während der Funkfinger vor allem für Menschen konzipiert wurde, die sich überwiegend zu Hause aufhalten, wendet sich die neue Technologie der „Handies als mobile Notrufsäulen“ an körperlich noch ausreichend Mobile, die sich häufiger außer Haus bewegen und auch dort nicht auf Sicherheit verzichten wollen. Dazu gehören auch Jüngere und Chroniker, etwa Diabetiker, Bluter, Menschen mit Herz-Kreislauf-Erkrankungen wie bestimmten Rhythmusstörungen oder Rollstuhlfahrer.

Die Mobilfunkgeräte sind mit einem separaten Notrufknopf sowie einem Global Positioning System (GPS) ausgerüstet, mit dem der Aufenthaltsort des Nutzers auf den Meter genau bestimmt werden kann und er – auch bei (anschließender) Bewusstlosigkeit – gefunden werden kann. In Deutschland wird dieser Dienst von der Arbeiterwohlfahrt, Arbeitersamariter Bund ([www.servicecall.de](http://www.servicecall.de)), Johannitern, Maltesern angeboten. Wird per Knopfdruck ein Notruf ausgelöst, erhalten die Mitarbeiter in der Notrufzentrale eine vorprogrammierte SMS sowie den ermittelten Standort der Person auf den Bildschirm. Daneben werden die individuellen Kundendaten angezeigt, die die Zentrale zu Beginn der Kooperation (und laufend aktualisiert) erhalten hat. Die Mitarbeiter in der Zentrale können sich also in Sekundenschnelle über die Person in Not informieren.

Parallel wird eine Telefonverbindung zur Notruf auslösenden Person aufgebaut. Ist diese dazu in der Lage, beraten die medizinisch geschulten Mitarbeiter gemeinsam mit ihr darüber, ob ein Krankenwagen gerufen werden muss und/oder welche sonstigen Maßnahmen eingeleitet werden müssen, etwa die Benachrichtigung von Angehörigen.

## Der Erfolg hängt vom Tragen ab

Der reale Erfolg von Notrufsendern – egal, ob stationär zu Hause oder als „mobile Notrufsäule“ – hängt entscheidend davon ab, wann und wie oft die Nutzer ihn überhaupt präsent und in erreichbarer Nähe bei sich haben. Hier gibt es großen Verbesserungsbedarf, hat eine Studie des Vereins „Selbstständig Wohnen Heidelberg e.V.“ ergeben, in der 266 Nutzer des Hausnotrufes des DRK-Kreisverbandes Rhein-Neckar/Heidelberg befragt wurden. Demnach ist das Trageverhalten des Funkfingers höchst unterschiedlich, so Dr. Hans Peter Tews, Vorsitzender des Vereins und stellvertretender Vorstandsvorsitzender des Kuratoriums Deutsche Altershilfe: 47 Prozent der Nutzer haben den Funkfinger bzw. Handsender fast nie bei sich, 16 Prozent eher selten 27 Prozent trugen das Gerät immer wenn sie zu Hause waren, sieben Prozent „meistens.“ Dabei wäre es gerade wichtig, bei den alltäglichen Handlungen wie etwa dem Baden oder Duschen den (wasserdichten) Sender in Reichweite zu haben, da insbesondere im Bad ein Großteil der häuslichen Unfälle geschehen, betont Tews. Hier gebe es also noch Überzeugungsarbeit zu leisten, damit aus dem subjektiven auch ein objektive Sicherheitsgefühl werden kann. Daneben stelle sich die Frage nach Verbesserungen des Systems, die auch zum häufigeren Tragen beitragen könnten, so Tews.

### Infokasten:

Die Stiftung Warentest hat im Heft 7/2003 die Grundzüge des Hausnotrufs und verschiedener Anbieter für den Durchschnittsleser recht gut verständlich dargestellt. Informationen enthält daneben die Broschüre „Hausnotruf – Sicherheit auf Knopfdruck“ des Ministeriums für Arbeit, Soziales und Stadtentwicklung, Kultur und Sport des Landes Nordrhein-Westfalen. Sie kann beim Referat für Presse und Öffentlichkeitsarbeit, 40190 Düsseldorf angefordert oder im Internet unter [www.text/masqt.nrw.de/bibliothek/download/material/hausnotruf1.pdf](http://www.text.masqt.nrw.de/bibliothek/download/material/hausnotruf1.pdf) heruntergeladen werden.

### Weitere Informationen zum Angebot

**Bundesverband Hausnotruf Dienste**  
Bremerhavener Str. 157  
28219 Bremen  
Fon 0421/38 98 123  
[www.bv-hausnotruf.de](http://www.bv-hausnotruf.de)



<b>Autorin:</b> Sigrig Daneke Tel./Fax: 0511 2102850 eMail: <a href="mailto:sigrig.daneke@arcor.de">sigrig.daneke@arcor.de</a>
--