



Selbstständig und sicher

Hilfe auf Knopfdruck versprechen die Anbieter von Hausnotrufdiensten. Wir haben den Ernstfall geprobt. Nicht jeder Dienst reagierte im Notfall kompetent.

Christine M. ist 79 Jahre alt und lebt allein in einer Dreizimmerwohnung in Hamburg-Barmbek. Die ehemalige Lehrerin ist gehbehindert. Das hält sie aber nicht von ihren Hobbys ab: Einmal in der Woche besucht sie einen Französischkurs an der Volkshochschule, und mehrmals im Jahr geht sie in die Oper. Sie würde nie auf den Gedanken kommen, ihre Selbstständigkeit aufzugeben. Sie überlegt aber, ob sie einen Hausnotruf nutzen soll. Dann müsste sie keine Angst mehr haben, in ihrer Wohnung zu stürzen und das Telefon nicht zu erreichen. Sie könnte den Alarmknopf an einem Plastikarmband drücken und würde über ein elektronisches Meldesystem mit einer Notrufzentrale verbunden.

Viele Alte, chronisch Kranke oder Behinderte möchten so lange wie möglich in der eigenen Wohnung und im gewohnten Umfeld bleiben, auch wenn sie allein leben. Doch wer ein schwa-

ches Herz oder Diabetes hat oder gehbehindert ist, kann leicht in eine kritische Situation geraten. Häufig fürchten auch besorgte Familienangehörige einen Sturz, Schwächeanfall oder andere gesundheitliche Probleme des hochbetagten Vaters, der alten Tante oder des Sohns im Rollstuhl.

Die Hausnotrufdienste wollen diesen Menschen Sicherheit für unvorhersehbare Situationen bieten. Die alarmierte Zentrale benachrichtigt dann – nach einem vorher festgelegten Plan – Verwandte, Nachbarn, den Hausarzt oder im medizinischen Notfall den Rettungsdienst. Bei der Alarmmeldung erscheinen auf einem Computerbildschirm sofort sämtliche Daten des Anrufers, wie Krankheiten, Medikamente, Hausarzt, die Personen, die zu benachrichtigen sind.

Wohlfahrtsverbände und private Unternehmen bieten solche Hausnotrufdienste an. Bundesweit gibt es derzeit schätzungsweise 250 000 Kunden und etwa 180 Notrufzentralen. Mehr als die Hälfte der Nutzer ist über 80 Jahre alt, über 80 Prozent sind Frauen. Wer auf der Suche nach einem geeigneten Anbieter ist, hat die Wahl zwischen Unternehmen, die ihre Dienste lokal, regional oder bundesweit anbieten, und muss sich zwischen verschiedenen Leistungspaketen entscheiden.

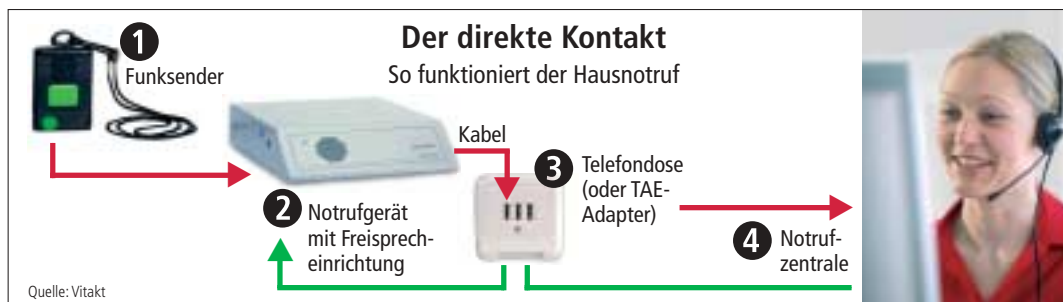
FOTO: MAURITIUS / STOCK IMAGE

Im Ernstfall nicht immer kompetent

Christine M. und fünf andere Frauen zwischen 68 und 82 Jahren haben gemeinsam mit unseren Prüfern – als Angehörige getarnt – in Hamburg acht Hausnotrufdienste getestet. Sie wollten in Erfahrung bringen: Wie gründlich informieren die Anbieter solcher Dienste ihre potenziellen Kunden? Wie läuft die persönliche Beratung in der Wohnung ab? Wird erklärt und erprobt, wie die

Technik zu benutzen ist? Und wie kompetent reagiert die Notrufzentrale auf einen Hilferuf?

Dazu haben wir den Ernstfall geprobt. Unsere Prüfpersonen lösten bei jedem Hausnotrufdienst einen Alarm aus und gaben an, dass sie sich unwohl fühlten. Fünfmal „gut“ konnten wir hier vergeben. Doch für das Rote Kreuz und Sonotel gab es nur ein „Ausreichend“, und Alarmphone schnitt sogar „mangelhaft“ ab.



Wer zahlt?

Krankenkassen tragen grundsätzlich nicht die Kosten für Hausnotrufanlagen und den Notrufservice. Sie betrachten die Geräte als „Gebrauchsgegenstände des täglichen Lebens“. Wer also zahlt?

• **Privat:** Etwa 75 Prozent der Nutzer von Notrufanlagen und -diensten zahlen selbst und schließen als Privatkunden einen Vertrag ab.

• **Sozialamt:** Es kann bei geringem Einkommen die Kosten für Anlage und den Dienst übernehmen.

• **Pflegeversicherung:** Dort sind Leistungen für Hausnotrufgeräte und den Service von Notrufzentralen ausdrücklich vorgesehen. Dies muss allerdings individuell beantragt werden – und genehmigt sein (siehe „Pflegeversicherung“).

Pflegeversicherung

Wer als pflegebedürftig anerkannt ist, kann bei der Pflegekasse die Teilnahme an einem Hausnotrufsystem beantragen, um eine „selbständigere Lebensführung“ zu erreichen. Auf diese Weise soll chronisch Kranken, Alten und Behinderten ein Leben in der eigenen Wohnung ermöglicht werden. Der Medizinische Dienst der Krankenkassen (MDK) überprüft jeden einzelnen Fall, ehe der Antrag genehmigt – oder auch abgelehnt – wird. Wichtige Voraussetzungen sind, dass die Pflegebedürftigen allein leben, mit handelsüblichen Telefonen keinen Hilferuf absetzen können und jederzeit eine „lebensbedrohliche Zustandsverschlechterung“ zu erwarten ist. Stimmt der MDK zu, trägt die Pflegeversicherung die Kosten für die notwendige Technik in der Wohnung des Nutzers (inklusive Installation und Einweisung) und die Notrufbetreuung in einer rund um die Uhr besetzten Zentrale – dies allerdings nur, wenn der gewählte Hausnotrufdienst von der Pflegeversicherung anerkannt ist. In einem Vertrag mit den Spitzenverbänden der Pflegekassen garantieren die Anbieter

darüber hinaus einen festgelegten Leistungsumfang, den sie für eine monatliche Pauschale von 17,90 Euro erbringen. Für die Pflegebedürftigen sind diese Leistungen zuzahlungsfrei. Siehe auch „Hilfe rund um die Uhr“ auf Seite 91.

TIPPS

Checkliste für Kunden

Überlegen Sie zunächst, welche Dienstleistungen Sie in Anspruch nehmen möchten:

- ▶ **Hilfe.** Soll der Hausnotruf ausschließlich im Krisen- oder Notfall Hilfe ermöglichen?
- ▶ **Service.** Soll der Hausnotruf weitere Serviceleistungen wie Weckdienst, Erinnerung an Medikamenteneinnahme übernehmen?
- ▶ **Benachrichtigung.** Welche Personen sollen im Notfall informiert werden?
- ▶ **Schlüssel.** Möchten Sie einen Schlüssel beim Hausnotrufdienst hinterlegen?

Dann sollten Sie die Angebote verschiedener Hausnotrufdienste prüfen und vergleichen:

- ▶ **Beratung.** Fordern Sie vom Anbieter eine persönliche kostenlose und unverbindliche Beratung in der eigenen Wohnung.
- ▶ **Leistungen.** Die angebotenen Leistungen beschreiben lassen und abklären, welche „Pakete“ und welche Einzelleistungen es gibt.
- ▶ **Kosten.** Die Kosten für die verschiedenen Leistungsangebote erfragen.
- ▶ **Kostenübernahme.** Möglichkeiten der Kostenübernahme erläutern lassen: Pflegeversicherung oder Sozialamt? Bei Anspruch gegenüber der Pflegeversicherung sollte der Anbieter die Antragstellung übernehmen.
- ▶ **Einweisung** in die Bedienung der Geräte (Basisgerät und Funksender).
- ▶ **Geräte.** Lassen Sie sich über Leistungs- und Qualitätsmerkmale (wie Wasserfestigkeit) der Notrufanlage aufklären. Vor Vertragsabschluss abklären, ob das Gerät von einer Fachkraft installiert wird.
- ▶ **Qualifikation.** Fragen Sie nach der Qualifikation des Personals in der Notrufzentrale.

DIE TECHNIK

Individuell abstimmen

Der Hausnotruf hat zwei Komponenten: das elektronische Meldesystem, das in der Wohnung des Kunden angeschlossen wird, und eine rund um die Uhr besetzte Notrufzentrale, die Hilfe organisieren kann. Damit die Verständigung zwischen Nutzer und Zentrale gut klappt, muss die Technik individuell abgestimmt werden. Nach Möglichkeit sollte dies eine Fachkraft des Anbieters machen.

Die Verbindung zur Zentrale läuft über das öffentliche Fernsprechnet, das **Notrufgerät mit Freisprechanlage** (siehe Grafik) wird an die Telefondose und ans Stromnetz angeschlossen. Gibt es mehrere Telefonanschlüsse in der Wohnung, muss der Hauptanschluss gewählt werden. Das Gerät sollte außerdem so platziert werden, dass eine gute Verständlichkeit in allen Räumen erreicht wird. Das Auslösen des Notrufs per **Funksender**, den der Nutzer zum Beispiel um den Hals hängt oder als Armband trägt, sollte bei der Installation und Geräteeinweisung aus verschiedenen Räumen getestet werden: Kann der Alarm auch außerhalb der Wohnung ausgelöst werden, zum Beispiel in der Waschküche, im Keller oder bei den Mülltonnen? (Die Reichweite wird von den Herstellern meist nicht angegeben.) Ist das Gerät wasserfest und kann es auch im Bad genutzt werden?

Beim Kontakt mit der **Rufzentrale** sollten Sprachverständlichkeit und Lautstärke überprüft und auf die Bedürfnisse der zukünftigen Nutzer eingestellt werden.

Immer dabei: Der Funksender am Handgelenk.



Für den Notfall gerüstet: Der Funksender kann auch um den Hals getragen werden.



Erschreckend, was bei Alarmphone (nicht) passierte. Hier herrschte offenbar Verwirrung in der Zentrale, und selbst nach vier aufeinander folgenden Versuchen, sich über Notruf bemerkbar zu machen, passierte nichts: Es wurde keine Hilfe geleistet, die Angehörigen wurden nicht benachrichtigt. Bei Sonotel war die Reaktion eher ratlos.

„Und was machen wir nun?“, fragte ein Mitarbeiter die Anruferin, erkundigte sich aber nicht nach der Ernsthaftigkeit der Situation und machte kein Hilfsangebot. Das Deutsche Rote Kreuz dagegen reagierte nach unserer Einschätzung übertrieben vorsichtig auf das von uns geschilderte geringfügige gesundheitliche Problem – es wollte als einziger Anbieter unbedingt einen Rettungswagen schicken.

Arbeiter-Samariter-Bund, Johanniter-Unfall-Hilfe, Malteser Hilfsdienst, Pro Vita und Vitakt erfüllten unsere Erwar-

tungen an eine angemessene Notrufbearbeitung: Die Zentrale sollte sich möglichst innerhalb von zwei Minuten nach Auslösung des Alarms melden, den Anrufer persönlich und in einem beruhigenden Ton ansprechen. Nach Rückfragen an die Seniorin sollte sie die Notsituation beurteilen und die im Vertrag genannte Kontaktperson benachrichtigen – und dies der Anruferin mitteilen. Vorbildlich wären Hinweise zum weiteren Ablauf gewesen und eine spätere Rückmeldung über das Sprechgerät, um nachzufragen, ob alles in Ordnung ist. Diese Hürde nahmen nur drei Rufzentralen: die Johanniter-Unfall-Hilfe, der Malteser Hilfsdienst und Vitakt.

Der erste Kontakt

Etwas besser als bei der Notrufbearbeitung, aber auch mit gemischten Ergebnissen schnitten die Dienste bei den anderen Prüfpunkten ab. Beim ersten telefonischen Kontakt erklärten die Firmenmitarbeiter meist zufrieden stellend die technischen Details und informierten die Anrufer über Preise und Leistungen des Unternehmens. Doch die Zahlungsmodalitäten, die Kündigungsfristen und was zu tun ist, falls das Gerät einmal

Hausnotrufdienste				
	Alarmphone	Arbeiter-Samariter-Bund	Deutsches Rotes Kreuz	Johanniter-Unfall-Hilfe
test-KOMMENTAR	Telefonisch schlecht erreichbar. Kaum Rückfragen zur Situation des Kunden. Angefordertes Infomaterial überwiegend nicht geschickt. Im Vergleich zu anderen Anbietern fehlten zwei wichtige Serviceleistungen: keine persönliche Beratung, Geräte nicht installiert, zur Selbstmontage per Post geschickt. Nach mehreren vergeblichen Kontaktversuchen durch Notruf keine Hilfe!	Leistungen und Kosten wurden während der telefonischen Informationsgespräche gut erklärt. Nachmittagstermin für die persönliche Beratung war schwierig zu erhalten. Kunde wurde nicht aktiv in die ansonsten gute Geräteeinweisung eingebunden. Notrufbearbeitung gut, Zentrale war jedoch schlecht zu verstehen.	Gesprächsführung am Telefon wirkte wenig kompetent. Terminvereinbarung für das persönliche Gespräch umständlich, zeitaufwendig; bei der Beratung relativ gute Infos zu Vertragsinhalten. Sehr gute Geräteeinweisung unter Einbeziehung des Kunden. Notruftest: Wollte als einziger Anbieter unbedingt einen Rettungswagen schicken, obwohl die Situation das nicht erforderte.	Überwiegend unstrukturiert und ungeduldig geführte telefonische Informationsgespräche. Kunde wurde nicht aktiv in die ansonsten gute Geräteeinweisung eingebunden. Beim Notruftest meldete die Zentrale sich noch einmal über das Sprechgerät, um festzustellen, ob Hilfe geleistet wurde.
TELEFONISCHES INFORMATIONSGESPRÄCH	ausreichend (3,7)	befriedigend (2,8)	ausreichend (3,8)	befriedigend (3,4)
PERSÖNLICHE BERATUNG IN DER WOHNUNG	Kein Angebot	befriedigend (2,6)	gut (2,4)	befriedigend (2,7)
GERÄTEEINWEISUNG UND INSTALLATION	Kein Angebot	gut (2,3)	sehr gut (1,3)	gut (2,3)
NOTRUFBEARBEITUNG	mangelhaft (5,3)	gut (2,3)	ausreichend (3,8)	gut (2,1)
Charakteristik der eingesetzten Geräte				
Hersteller bzw. Bezeichnung	Alarmphone	Siemens Secour Set	Bosch HTS 2000	Knorr-Bremse Digifon TDM 3003
Gebrauchsanleitung mitgeliefert	■	<input type="checkbox"/> nur allgem. Beschreibung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 5)
Art des Funksenders	Armbandsender	Armbandsender	Armbandsender	Halsbandsender
Wasserfestigkeit des Funksenders 2)	■ 3)	■	■	<input type="checkbox"/> 4)
ANGEBOT / LEISTUNGEN 8)				
Angebot regional oder bundesweit	Bundesweit	Bundesweit	Bundesweit	Bundesweit
Anzahl der Kunden (Stand 12/2002)	keine Angabe	ca. 26 000	ca. 70 000	ca. 45 000
Angebot von Hausnotrufleistungen seit	1990	1994	1990	1988
Kosten der Grundleistungen für Selbstzahler pro Monat in Euro 6)	30,63	17,90	38,35	17,90
Einmalige Anschlusskosten für Selbstzahler in Euro	10,23	10,23	25,56 11)	10,23
Gerätekaution erforderlich/Kosten in Euro	■ / 50 9)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mehrere Geräte zur Miete im Einsatz/Auswahl	<input type="checkbox"/> /□	■/■	■/■	■/■
Alter der eingesetzten Geräte in Jahren	20 % bis 2 Jahre, 50 % bis 5 Jahre, 30 % bis 10 Jahre	50 % bis 2 Jahre, 20 % bis 5 Jahre, 30 % bis 10 Jahre	40 % bis 2 Jahre, 55 % bis 5 Jahre, 5 % bis 10 Jahre	50 % bis 2 Jahre, 50 % bis 5 Jahre
Weitere Serviceleistungen im Angebot 6)	<input type="checkbox"/>	■	■ nur Schlüsselverwahrung	■
Bewertungsschlüssel der Prüfergebnisse:				
Sehr gut (0,5–1,5). Gut (1,6–2,5). Befriedigend (2,6–3,5). Ausreichend (3,6–4,5). Mangelhaft (4,6–5,5).		1) Leistung wurde von einem Pflegedienst erbracht.	2) Laut Herstellerangaben. 3) Laut Gebrauchsanleitung, keine Kennzeichnung auf dem Gerät.	4) Laut Gebrauchsanleitung spritzwassergeschützt, nicht für Bad und Dusche geeignet. 5) Auf Nachfrage nachgeliefert.



Die Notrufzentralen sind rund um die Uhr besetzt.

defekt sein sollte, erläuterten die Berater meist erst auf Nachfrage, ebenso, dass das Gerät nicht gekauft werden muss, sondern vermietet wird.

Nach dem Gesundheitszustand und den Gründen für den Wunsch nach einem Hausnotrufgerät erkundigte sich kaum einer. Immerhin schickten die meisten Firmen ausführliches Informationsmaterial per Post. Am schlechtesten schnitten Alarmphone, das Rote Kreuz und Pro Vita bei den telefonischen Informationsgesprächen ab. Hier mangelte es meist an der nötigen Geduld und der fachlichen Kompetenz oder der Fähigkeit, sich verständlich auszudrücken.

Die persönliche Beratung

Nur fünf Dienste boten vor Vertragsabschluss ein Beratungsgespräch in der Wohnung der Interessenten an. Alarmphone, Sonotel und Vitakt verzichteten auf diesen wichtigen Service. Dabei können die Unternehmen hier ausführlich ihre Angebote und Preise erläutern, die Technik erklären und die medizinische Situation der künftigen Nutzer einschätzen. Das ist wichtig, weil zum Beispiel bei Altersdemenz die Teilnahme am Hausnotruf ausgeschlossen ist. Die besten Noten bei der persönlichen Beratung bekamen das Rote Kreuz, der Malteser Hilfsdienst und Pro Vita. Die Stärken zeigten sich bei den technischen Erklärungen und Hinweisen, was im Notfall zu tun sei – hier konnten alle Berater Punkte sammeln.

Für die Lebenssituation der Kunden interessierten sich die Firmenberater nur wenig. Zu den Vertragsbedingungen und Kosten informierten sie nur oberflächlich. Bedingungen, die im Notfall zulasten des Kunden gehen und die ihn möglicherweise sogar vom Vertragsabschluss abhalten könnten, kamen nicht zur Sprache. Beispiel: ein Rettungseinsatz, bei dem die Wohnungstür aufgebrochen wird. Die Kosten muss immer der Kun-

Die Leistungen

Hilfe rund um die Uhr

Grundleistungen

Zu den wesentlichen Leistungen des Hausnotrufs gehören:

- ein Mietgerät,
- Geräteeinweisung und Geräteinstallation,
- telefonischer Anschluss an eine Zentrale, die rund um die Uhr besetzt ist,
- Entgegennahme einer täglichen Okay-Meldung,
- Abstimmung, welche Personen im Notfall zu benachrichtigen sind,
- Entgegennahme von Notrufen und Einleitung der jeweils erforderlichen Hilfsmaßnahmen,
- automatischer Funktionstest,
- Wartung, Reparatur des Notrufgeräts.

Viele Hausnotrufdienste berechnen für die Grundleistungen monatlich 17,90 Euro sowie eine einmalige Anschlussgebühr von 10,23 Euro. Das sind die Pauschalen, die sie mit den Pflegekassen vereinbart haben, die häufig aber auch für Privatkunden gelten. Andere Anbieter verlangen von den Selbstzahlern mehr Geld, bieten dafür aber oftmals zusätzliche Leistungen wie Schlüsselverwahrung oder kostenfreie Helfereinsätze.

Weitere Serviceleistungen

Seit einigen Jahren erweitern die Hausnotrufdienste ihr Angebot über die reine Notfallhilfe hinaus um weitere Serviceleistungen, wie zum Beispiel die schon erwähnte Schlüsselverwahrung, Weckdienst, Erinnerung an Termine oder an die Medikamenteneinnahme, Helfereinsätze von Mitarbeitern der Notrufdienste. Solche Zusatzleistungen sind aber immer privat zu zahlen.

Adressen

Anbieter von Hausnotrufdiensten finden Sie in den Gelben Seiten des Telefonbuchs, über Ihre Krankenkasse, über die Wohlfahrtsverbände (Rotes Kreuz, Malteser Hilfsdienst etc.) oder direkt über deren Dachorganisation, den **Bundesverband der Hausnotrufanbieter**, Bremerhavener Str. 157, 28219 Bremen, Tel. 04 21/3 89 81 23, www.bv-hausnotruf.de

Malteser Hilfsdienst	Pro Vita	Sonotel	Vitakt
Telefonische Informationsgespräche: Kaum Rückfragen zur Situation des Kunden, jedoch gute Informationen zu Leistungen und Kosten. Gute, kompetente Gesprächsführung während der persönlichen Beratung. Sehr gute Geräteeinweisung unter Einbeziehung des Kunden. Beim Notruftest meldete die Zentrale sich noch einmal über das Sprechgerät, um festzustellen, ob Hilfe geleistet wurde.	Leistungen und Kosten während der telefonischen Beratungsgespräche nicht zufrieden stellend erklärt. Sehr gute Geräteeinweisung unter Einbeziehung des Kunden. Positiv: Überprüfung der Reichweite des Funksenders auch außerhalb des Hauses. Beim Notruftest blieb die Zentrale in der Leitung, bis die Kontaktperson benachrichtigt war.	Telefonisches Informationsgespräch: kompetente Gesprächsführung. Im Vergleich zu den anderen Anbietern fehlten zwei wichtige Serviceleistungen: keine persönliche Beratung, Geräte nicht installiert, zur Selbstmontage per Post geschickt. Notruftest: keine Einschätzung der Notsituation, keine Nachfragen zur Ernsthaftigkeit des Problems, auf Bitte der Kundin wurde die Kontaktperson verständigt.	Nach allen telefonischen Informationsgesprächen Infomaterial und Verträge komplett zugeschickt. Die für potenzielle Kunden wichtige persönliche Beratung wurde nicht angeboten. Sehr gute Geräteeinweisung unter Einbeziehung des Kunden. Beim Notruftest Hinweise auf die geplanten Hilfsmaßnahmen, Zentrale meldete sich später noch einmal über das Sprechgerät.
befriedigend (3,0)	ausreichend (4,2)	befriedigend (2,8)	befriedigend (2,9)
gut (2,2)	gut (2,2)	Kein Angebot	Kein Angebot
sehr gut (1,3)	sehr gut (1,1)	Kein Angebot	sehr gut (1,3) ¹⁾
gut (1,6)	gut (2,1)	ausreichend (3,6)	gut (1,6)
TeleLarm S.A.M. Unit	Antenna Carephone AP 1000 Princess	Antenna Carephone AP 2000	Vitakt
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Armband-/Halsbandsender	Armband-/Halsbandsender	Armband-/Halsbandsender	Halsbandsender
<input checked="" type="checkbox"/> ³⁾	<input checked="" type="checkbox"/> ³⁾	<input checked="" type="checkbox"/> ³⁾	Keine Angaben
Bundesweit	Hamburg und Kreis Pinneberg	Bundesweit	Bundesweit
ca. 27 000	30	6458	44 326
1987	1997	1990	1993 ⁷⁾
17,90	26,00	33,00 ¹⁰⁾	17,90
Keine	76,70	10,23	10,23
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> / <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> / <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> / <input checked="" type="checkbox"/>
25 % bis 2 Jahre, 75 % bis 5 Jahre	30 % bis 2 Jahre, 70 % bis 5 Jahre	10 % bis 2 J., 40 % bis 4 J., 25 % bis 5 J., 18 % bis 6 J., 7 % bis 7 J.	90 % neu, 10 % bis 1 Jahr
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

6) Grundleistungen/weitere Leistungen siehe Randspalte S. 91.

7) Seit 1981 durch GS electronic.

8) Laut Anbieter (nicht bewertet).

9) Entfällt bei Kostenübernahme durch Pflegekasse.

10) Laut Anbieter „Komplettleistung“.

11) Für DRK-Mitglieder kostenlos.

= Ja, vorhanden.

= Nein, nicht vorhanden.

Anbieter siehe Seite 100.



Praktische Lösungen:
Funksender am Gürtel
oder am Schlüsselbund
– wenn der nicht ver-
legt wird.



de tragen, selbst wenn er seinen Schlüssel in der Zentrale des Anbieters hinterlegt hat, um das Aufbrechen zu verhindern. Wenn schnell gehandelt werden muss, hat der Rettungseinsatz Priorität.

Die Tücken der Technik

Alarmphone und Sonotel schickten die Notrufgeräte zur Selbstmontage zu – ein großes Manko, denn die Besonderheiten der Wohnung werden nicht berücksichtigt und technisch Ungeübte müssen sich mit der Installationsanleitung plagen. Die Tücken der Technik können schon jüngere und gesunde Menschen oft nicht beherrschen. Dagegen zeigten sich jene Hausnotrufdienste, die die Geräte installierten und die Nutzer einwiesen, von ihrer besten Seite. Das Rote Kreuz, der Malteser Hilfsdienst, Pro Vita und Vitakt erzielten „sehr gute“, der Arbeiter-Samariter-Bund und die Johanniter-Unfallhilfe „gute“ Noten.

Damit im Notfall alles rasch und reibungslos klappt, müssen die technischen Voraussetzungen stimmen. Deshalb ist die sorgfältige Installation und Einweisung wichtig. Die Telefonfreisprechanlage muss die Verständigung mit der Notrufzentrale in allen Räumen der Wohnung ermöglichen. Gibt es mehrere Telefonanschlüsse, muss der Hauptanschluss gewählt werden, damit der Notruf auch ausgelöst werden kann, wenn telefoniert wird. All dies wurde gut erklärt und technisch gut gelöst. Beim Einrichten der Notrufanlage sollte per Funksender Probealarm aus verschiedenen Räumen ausgelöst werden.

Nicht alle Dienste überprüften die Sprachverständlichkeit gemeinsam mit den Senioren. Ein Lob für Pro Vita: Der Anbieter probte als einziger den Alarm auch außerhalb der Wohnung, aus der Waschküche. Mögliche Störfaktoren wie dichtgelegte Metallrohre in den Außenwänden des Gebäudes oder eng beieinander liegende Regenfallrohre wurden jedoch meist erklärt.

Übrigens: Trotz mancher Schwächen war Christine M. zuletzt begeistert von den Möglichkeiten des Notrufdienstes. Sie nutzt ihn nun privat. ◀

DER VERTRAG

Darauf sollten Sie achten

Die Verträge der untersuchten Hausnotrufdienste sind nicht immer kundenfreundlich gestaltet. Auf folgende Aspekte sollten Sie bei einem Vertragsabschluss besonders achten:

- Lassen Sie sich zusichern, dass das Gerät bei Mängeln unverzüglich repariert oder ausgetauscht wird. Wenn kein automatischer Funktionstest möglich ist, sollten Sie einen wöchentlichen Testruf vereinbaren.
- Wählen Sie einen Anbieter, der keine Mindestvertragslaufzeit vorsieht. Die Kündigung sollte zudem mit einer höchstens zweiwöchigen Frist zum Monatsende möglich sein.
- Prüfen Sie das Kleingedruckte auf versteckte Kosten. So muss der Anbieter zum Beispiel die Kosten für die Rückgabe des Mietgeräts tragen. In den von uns geprüften Verträgen wälzen Sonotel und Vitakt diese Kosten auf die Kunden ab.
- Die Monatsbeiträge werden in der Regel per Einzugsermächtigung beglichen. Positiv: Beim Arbeiter-Samariter-Bund kann der Verbraucher selbst entscheiden, auch Dauerauftrag und Überweisung sind möglich. Negativ: Alarmphone – der Kunde soll neben der Einzugsermächtigung seiner Bank einen Abbuchungsauftrag erteilen. Das bedeutet, dass er eine erfolgte Abbuchung – anders als bei der Einzugsermächtigung – nicht mehr rückgängig machen kann.
- Klauseln, die die Haftung des Anbieters einschränken, sind häufig unwirksam. Bei Alarmphone stehen sechs solcher Klauseln im Vertrag. Positive Beispiele: Malteser Hilfsdienst und Pro Vita sehen keine Haftungsbeschränkung vor.
- Die Haftung, zum Beispiel für Beschädigungen, unsachgemäße Bedienung, verspätete Rückgabe sollte nur bei „schuldhaftem“ Verhalten auf den Nutzer der Geräte abgewälzt werden. Daran halten sich Johanniter, Malteser, Sonotel und Vitakt nicht.

AUSGEWÄHLT ▶ GEPRÜFT ▶ BEWERTET

Auf Basis einer Marktanalyse führten wir eine regionale Vollerhebung in Hamburg durch. Auswahlkriterien: Tätigkeit im Stadtgebiet und überregional, Zulassung zu den gesetzlichen Pflegeversicherungen. Von November 2002 bis März 2003 überprüften wir insgesamt acht Anbieter. Die Untersuchung war auf Selbstzahler zugeschnitten. Bis auf die telefonischen Informationsgespräche wurden die Untersuchungen unter Mitwirkung von sechs Senioren (Probanden) durchgeführt. Anbieterbefragung im Mai 2003. Geprüft und bewertet wurden:

Telefonische Informationsgespräche

Geschulte Mitarbeiter führten mit jedem Anbieter von Hausnotrufdiensten fünf verdeckte Bera-

tungsgespräche. Bewertet wurde insbesondere, ob und in welcher Form Basisinformationen zu Serviceleistungen, Mietgeräten, Kosten und Kostenträgern erteilt, ob Fragen zur Lebenssituation gestellt und ob angefordertes Informationsmaterial und die Verträge zugesandt wurden.

Persönliche Beratung in der Wohnung

Alle Anbieter von Hausnotrufdiensten wurden verdeckt um ein persönliches Beratungsgespräch gebeten. Bewertet wurde insbesondere, ob und in welcher Form Detailinformationen erteilt wurden zu Leistungen, Kosten und Vertragsbedingungen, zu Art und Umgang mit den Mietgeräten. Bewertet wurde auch, ob Fragen zur Lebenssituation des Interessenten gestellt wurden.

Geräteeinweisung und Installation

Soweit im Angebot, wurde jeweils einmal verdeckt geprüft: Standortberatung, Erläuterungen zur Gerätehandhabung unter Einbeziehung des Kunden, Notrufproben zur Überprüfung von Sprachverständlichkeit und Reichweite.

Notrufbearbeitung

Das Notfallmanagement der Dienstleister überprüften wir jeweils einmal. Der Notruf wurde mit einem geringfügigen gesundheitlichen Problem begründet. Untersuchungsschwerpunkte: Ob, wann und wie verständlich der Rufkontakt hergestellt wurde; Sachverhaltsklärung und Hilfeleistung, Erläuterung der weiteren Vorgehensweise, Benachrichtigung der Kontaktperson.

DRUCKER

Seite 34–38

Canon

Postfach 528
47705 Krefeld
Tel. 01 80/5 00 60 22
www.canon.de

Epson

Postfach 27 01 61
40524 Düsseldorf
Tel. 02 11/5 60 30
Fax 02 11/5 04 77 87
www.epson.de

Hewlett-Packard

Postfach 14 30
71004 Böblingen
Tel. 0 18 05/5 1 33
Fax 0 18 05/31 61 22
www.hewlett-packard.de

Lexmark

Postfach 15 60
63 115 Dietzenbach
Tel. 0 60 74/48 80
Fax 0 60 74/4 52 54
www.lexmark.de

Minolta-QMS

Gustav-Heinemann-
Ring 212
81739 München
Tel. 08 00/76 77 25 37
Fax 0 89/63 02 67 67
www.minolta-qms.de

OKI

Postfach 11 08 36
40508 Düsseldorf
Tel. 02 11/5 26 60
Fax 02 11/59 33 45
www.oki.de

DIGITAL-KAMERAS

Seite 44–57

Canon

Europark Fichtenhain
A10
47807 Krefeld
Tel. 02 21 51/34 95 66
Fax 02 21 51/34 95 99
www.canon.de

Casio

Bornbarch 10
22848 Norderstedt
Tel. 0 40/52 86 58 04
Fax 0 40/52 86 51 00
www.casio.de

Fujifilm

Postfach 27 01 31
40524 Düsseldorf
Tel. 02 11/5 08 90
Fax 02 11/5 08 93 44
www.fujifilm.de

Hewlett Packard

Postfach 14 30
71004 Böblingen
Tel. 0 18 05/32 62 22
Fax 0 18 05/31 61 22
www.hewlett
packard.de

Jenoptik

Carl-Zeiss-Platz 12
07743 Jena
Tel. 0 36 41/67 61 87
Fax 0 36 41/67 61 82
www.jenoptik-
camera.com

Kodak

Hedelfinger Straße
54–60
70323 Stuttgart
Tel. 07 11/40 60
Fax 07 11/406 53 85
www.kodak.de

Konica

Friedrich-Bergius-
Straße 6
85662 Hohenbrunn
Tel. 081 02/80 40
Fax 081 02/53 21
www.konica.de

Kyocera:

Yashica Kyocera
Postfach 26 19 61
20509 Hamburg
Tel. 0 40/2 51 50 70
Fax 0 40/2 50 32 11

Minolta

Postfach 10 14 60
30835 Langenhagen
Tel. 05 11/7 40 40
Fax 05 11/74 10 50
www.minolta.de

Nikon

Postfach 30 07 63
40407 Düsseldorf
Tel. 02 11/9 41 40
Fax 02 11/9 41 43 11
www.nikon.de

Olympus

Postfach 10 49 08
20034 Hamburg
Tel. 0 40/23 77 30
Fax 0 40/23 07 61
www.olympus.de

Panasonic

Postfach 54 04 69
22504 Hamburg
Tel. 0 40/8 54 90
Fax 0 40/85 49 25 00
www.panasonic.de

Pentax

Postfach 54 01 69
22501 Hamburg
Tel. 0 40/56 19 20
Fax 0 40/56 19 22 47
www.pentax.de

Rollei

Postfach 32 45
38022 Braunschweig
Tel. 05 31/6 80 00
Fax 05 31/6 80 02 43
www.rollei.de

Sigma

Carl-Zeiss-Str. 10/2
63322 Rödermark
Tel. 0 60 74/86 51 60
Fax 0 60 74/8 65 16 77
www.sigma-foto.de

Sony

Postfach 30 12 49
50782 Köln
Tel. 0 18 05/25 25 86
Fax 0 18 05/25 25 87
www.sony.de

ENTSAFTER

Seite 62–66

Bionika

Postfach 12 61
27718 Ritterhude
Tel. 0 42 92/81 63 20
Fax 0 42 92/ 81 63 29
www.bionika.de

Braun

Postfach 11 20
61466 Kronberg
Tel. 06 17 3/30 20 04
Fax 06 17 3/30 19 00
www.braun.de

Champion:

siehe Keimling
Naturkost
siehe FitLife

Clatronic

Postfach 10 02 40
47879 Kempen
Tel. 02 15 2/2 00 60
Fax 02 15 2/51 99 61/
20 06 60
www.clatronic.de

Efbe Elektrogeräte

Postfach 13
07419 Bad
Blankenburg
Tel. 03 67 41/7 00
Fax 03 67 41/7 02 27
www.efbe-schott.de

FitLife

Stendorfer Str. 3
27721 Ritterhude
Tel. 04 29 2/81 98 48
Fax 04 29 2/81 98 49
www.fitlife.de

Gastroback

Gewerbestr. 29
21279 Hohenstedt
Tel. 0 41 65/8 17 77
Fax 0 41 65/8 21 30
www.gastroback.de

Green Star:

siehe Keimling
Naturkost

Keimling Naturkost

Postfach 13 37
21603 Buxtehude
Tel. 0 41 61/51 16 0
Fax 0 41 61/51 16 16
www.keimling.de

Kenwood:

De Longhi
Deutschland
Dieselstr. 21
63533 Mainhausen
Tel. 06 18 2/9 20 60
Fax 06 18 2/9 20 61 11
(-72)
www.kenwood.de

Moulinex:

Samou
Fritz-Reichle Ring 8
78315 Radolfzell
Tel. 0 77 32/9 39 12 39
Fax 0 77 32/9 39 12 50
www.samou.de

Philips

Postfach 10 48 49
20033 Hamburg
Tel. 0 40/23 72 30
Fax 0 40/23 72 34 77
www.philips.de

Severin

59844 Sundern
Tel. 0 29 33/9 82 30
Fax 0 29 33/98 22 20
www.severin.de

Suco:

siehe Bionika
siehe FitLife

Unold

Mannheimer Strasse 4
68766 Hockenheim
Tel. 0 62 05/9 41 80
Fax 0 62 05/9 4 18 12
www.unold.de

FLOH-/ZECKEN-MITTEL

Seite 67–71

Anibio:

Specht Bio-Pharma
Am Haidberg 16
21465 Wentorf
Tel. 0 40/7 20 44 93
Fax 0 40/7 20 45 16
www.anibio.de

Beaphar

Tackeweide 52
46446 Emmerich
Tel. 0 28 22/9 66 30
Fax 0 28 22/53 71 22
www.beaphar.com

Bernina:

Naumann
Postfach 51 61
58606 Iserlohn
Tel. 0 23 71/94 61 48
Fax 0 23 71/94 61 39
www.bernina.de

Biogol Z

Jülpicher Str. 2 a
50374 Erfstadt
Tel. 0 22 35/95 68 66
Fax 0 22 35/69 13 34
www.biogol-z.de

Bolfo:

Bayer Vital
51368 Leverkusen
Tel. 02 14/3 05 17 97
Fax 02 14/3 05 17 86
www.bayervital.de/tier
gesundheit

Canina:

siehe Petvital

CatanDog's:

Prisma
Sportplatzstr. 3
83109 Großkarolinen-
feld
Tel. 0 80 67/75 70
Fax 0 80 67/3 16
www.catandogs.biz

Ceralex:

Lifestyle Vertriebs-
gesellschaft
Justus-Liebig-Weg 1
23812 Wahlstedt
Tel. 0 45 54/9 07 09 34
Fax 0 45 54/90 70 70
www.lifestyle-
vertrieb.de

dm

Postfach 21 03 53
76153 Karlsruhe
Tel. 07 21/5 59 20
Fax 07 21/55 22 13
www.dm-drogerie
markt.de

Dr. Clauder's

Auf dem Stemming-
holt 42
46499 Hamminkeln-
Büren
Tel. 0 28 56/9 09 33 00
Fax 0 28 56/9 09 33 99
www.dr-clauder's.de

EXspot:

Essex Tierarznei
Niederlassung der
Essex Pharma
Postfach 83 03 47
81703 München
Tel. 0 89/62 73 14 03
Fax 0 89/62 73 14 10
www.essex-
tierarznei.de

Frontline:

Merial
Am Söldnermoos 6
85399 Hallbergmoos
Tel. 08 11/9 59 30
Fax 08 11/9 59 31 01
www.merial.com

Gimborn

Postfach 10 05 52
46446 Emmerich
Tel. 0 28 22/96 40
Fax 0 28 22/
9 61 11 31 14
www.gimborn.de

Marengo:

EnRa Tierpflege- und
Futtermittel
Grosse Haar 20
49584 Fürstenau
Tel. 0 54 57/16 79
Fax 0 54 57/14 39
www.ich-will-futter.de

Müller

89068 Ulm
Tel. 07 31/17 40
Fax 07 31/17 42 30

Pedigree Exelpet:

Masterfoods
Postfach 12 80
27281 Verden
Tel. 0 42 31/9 40
Fax 0 42 31/94 43 26
www.mars.com

Petvital:

Canina Pharma
Postfach 70 65
59028 Hamm
Tel. 0 23 85/24 15
Fax 0 23 85/28 77
www.canina.de

Pitti

Blitzkuhlenstr. 125
45659 Recklinghausen
Tel. 0 23 61/9 20 90
Fax 0 23 61/92 09 45
www.pitti.de

Preventic:

Virbac Tierarzneimittel
Rögen 20
23843 Bad Oldesloe
Tel. 0 45 31/80 51 30
Fax 0 45 31/8 051 00
www.virbac.de

Rossmann

Postfach 13 62
30929 Burgwedel
Tel. 0 51 39/89 80
Fax 0 51 39/8 98 49 99
www.rossmann.de

Taoasis

Postfach 8 24
32638 Lemgo
Tel. 0 52 61/9 38 30
Fax 0 52 61/18 94 70
www.taoasis.de

Trixie

Industriestr. 1
24963 Tarp
Tel. 0 46 38/2 10 92 00
Fax 0 46 38/210 99 00
www.trixie.de

Vitakraft:

Wührmann & Sohn
Postfach 45 01 55
28295 Bremen
Tel. 0 421/4 89 60
Fax 0 4 21/48 20 36
www.vitakraft.de

Zedan:

MM-Cosmetic
Postfach 21 01 05
56538 Neuwied-
Engers
Tel. 0 26 22/35 58
Fax: 0 26 22/38 73
www.zedan.de

REGIONAL-BAHNEN

Seite 79–83

Bayerische Oberlandbahn (BOB)

Bahnhofplatz 1
83607 Holzkirchen
Tel. 0 80 24/99 71 71
www.bayerischeober-
landbahn.de

Butzbach-Licher-Eisenbahn (BLE)

Am Hassenrath Landesbahn
Mannheimer Str. 215
60329 Frankfurt/Main
Tel. 0 60 33/9 61 50
www.hessenbahn.de

Deutsche Bahn (DB)

Stephensonstr. 1
60326 Frankfurt/Main
Tel. 0 69/1 18 61 und
08 00/1 50 70 90
www.bahn.de

Eurobahn/Rhenus-Keoli

Meisenstr. 65
33607 Bielefeld
Tel. 05 21/9 27 37 27
www.eurobahn.de

Flex Verkehrs AG

Georgsplatz 1
20099 Hamburg
Tel. 0 180/2 69 96 99
www.flex.ag

Hohenzollerische Landesbahn (HzL)

Bahnhofstr. 21
72379 Hechingen
Tel. 0 74 71/1 80 60
www.hzl-online.de

LausitzBahn

Zittauer Str. 71/73
02826 Görlitz
Tel. 0 35 81/7 67 60
www.lausitzbahn.de

Nordbahn Eisenbahngesellschaft (NBE)

Rudolf-Diesel-Str. 2
24568 Kaltenkirchen
Tel. 0 41 91/93 39 33
www.nordbahn.info

NordWestBahn (NWB)

Alte Poststr. 9
49074 Osnabrück
Tel. 0 18 05/60 01 61
www.nordwestbahn.de

Ostmecklenburgische Eisenbahngesellschaft (OME)

Warliner Str. 25
17034 Neubranden-
burg
Tel. 0 18 05/10 16 16
www.interconnex.com

Prignitzer Eisenbahn (PEG)

Pritzwalker Str. 2
16949 Putzitz
Tel. 03 39 81/50 20
www.prignitzer-eisen-
bahn.de

Regentalbahn

Bahnhofplatz 1
94234 Viechtach
Tel. 0 99 42/94 65 10
www.laenderbahn.com

Rurtalbahn (Dürener Kreisbahn)

Köln Landstr. 271
52351 Düren
Tel. 0 24 21/3 90 10
www.dkb-dn.de

Süd-Thüringen-Bahn (STB)

Erfurter Bahn
Am Rasenrain 16
99086 Erfurt
Tel. 03 61/74 20 70
www.erfurter-bahn.de

Usedomer Bäderbahn (UBB)

Am Bahnhof 1
17424 Heringsdorf
Tel. 03 83 78/2 71 32
www.ubb-online.de

Vogtlandbahn

Ohmstr. 2
08496 Neumark
Tel. 03 76 00/77 74 02
www.vogtlandbahn.de

HAUSNOTRUF-DIENSTE

Seite 88–92

Alarmphone

Barnau 1 a
84439 Steinkirchen
Tel. 0 80 84/9 31 12
www.alarmphone.de

Arbeiter-Samariter-Bund (Hamburg)

Schäferkampsallee 29
20357 Hamburg
Tel. 0 40/83 39 81 65
www.asb.de

DRK-Kreisverband Hamburg-Nord

Sierichstrasse 159
22299 Hamburg
Tel. 0 40/47 06 56
www.drk-hh.de

Johanniter-Unfall-Hilfe

Droopweg 31
20537 Hamburg
Tel. 0 40/25 40 22 22
http://www.johanniter-
hamburg.de/

Malteser Hilfsdienst

Weidestr. 43
22083 Hamburg
Tel. 0 40/20 94 08 11
www.malteser.de

Pro Vita

Hus Rosenhagen
Fasanenweg 27
25368 Kibitzreihe
Tel. 0 41 21/45 21 24
http://www.provita-
pflege.de/

Sonotel

Blankeneser Land-
strasse 52
22587 Hamburg
Tel. 0 40/86 66 64 10
http://www.sonotel.de/

Vitakt