

Hausnotruf verspricht mehr Sicherheit in den eigenen vier Wänden:
Worauf Sie achten sollten (Teil 1)

Tipps von Bettina Albers, Edmund Friedrich und Wolfram Hell / DIAS
GmbH

Viele ältere, chronisch kranke oder behinderte Menschen möchten so lange wie möglich in der eigenen Wohnung und im gewohnten Umfeld bleiben, auch wenn sie allein leben. Doch wer körperbehindert ist, an Kreislaufrschwäche oder beispielsweise an einer Herzkrankheit leidet, kann leicht in eine kritische Situation geraten. Häufig fürchten auch besorgte Familienangehörige einen Unfall oder andere gesundheitliche Probleme ihrer hochbetagten Mutter oder des Sohnes im Rollstuhl. Spezielle Hausnotrufdienste wollen hier Sicherheit bieten.

Das Prinzip: Über einen tragbaren Mini-Funksender kann eine Notrufzentrale alarmiert werden. Die Mitarbeiter in der Zentrale benachrichtigen dann Verwandte, Nachbarn, den Hausarzt oder den Rettungsdienst, die vor Ort Hilfe leisten.

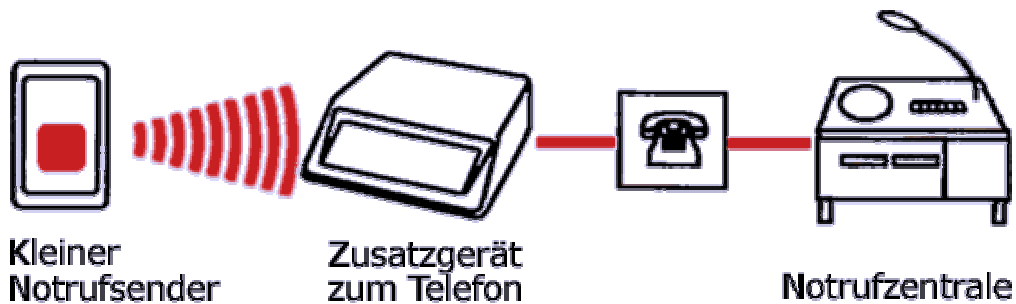
Im folgenden beschreiben wir das System des Hausnotrufs und die Finanzierungsmöglichkeiten im Rahmen der gesetzlichen Pflegeversicherung. Im zweiten Teil berichten wir dann über den von der Stiftung Warentest durchgeführten Test von Hausnotrufdiensten.

Wie funktioniert Hausnotruf?

Der Hausnotruf ist eine noch relativ neue Einrichtung. In Deutschland existiert sie seit ca. 20 Jahren. Hausnotruf ist unter dem sozialen und gesundheitlichen Aspekt ein Hilfeangebot für ältere, chronisch kranke und behinderte Menschen, damit sie trotz ihrer größeren Hilfsbedürftigkeit weiterhin selbständig zu Hause leben können und in Notfällen schnell Hilfe bekommen.

Der praktische Ablauf sieht etwa so aus: Der Knopfdruck auf einen kleinen Funksender löst eine Meldung aus, die über spezielle Geräte und das Telefonnetz zu einer Notrufzentrale übermittelt wird. Dort erscheinen auf einem Computerbildschirm sofort sämtliche Daten des Anrufers, wie Krankheiten, Medikamente, Hausarzt, Personen, die zu benachrichtigen sind, sowie die Adresse. Diese Angaben und die Reihenfolge der Personen-Alarmierung sind zuvor gemeinsam mit dem Notrufteilnehmer festgelegt worden.

Über eine Freisprecheinrichtung kann der Zentralenmitarbeiter zudem die Situation und die näheren Umstände vom Notrufteilnehmer erfragen. Damit stehen Informationen zur Verfügung, auf deren Grundlage eine Entscheidung über die erforderliche Hilfeleistung getroffen werden kann. Die Skala reicht dabei von der Benachrichtigung des Nachbarn bis hin zur Alarmierung des Rettungsdienstes. Mit der Weiterleitung der Alarmmeldung an die nach der Lage des Falles zuständige Adresse und der Übergabe der Informationen enden der Wirkungsbereich und die Verantwortung der Hausnotruf-Organisation. Der Hausnotruf bildet also eine Schnittstelle zwischen dem Teilnehmer und den Hilfsdiensten wie Rettungsdienst oder Notarzt.



Die Anbieter

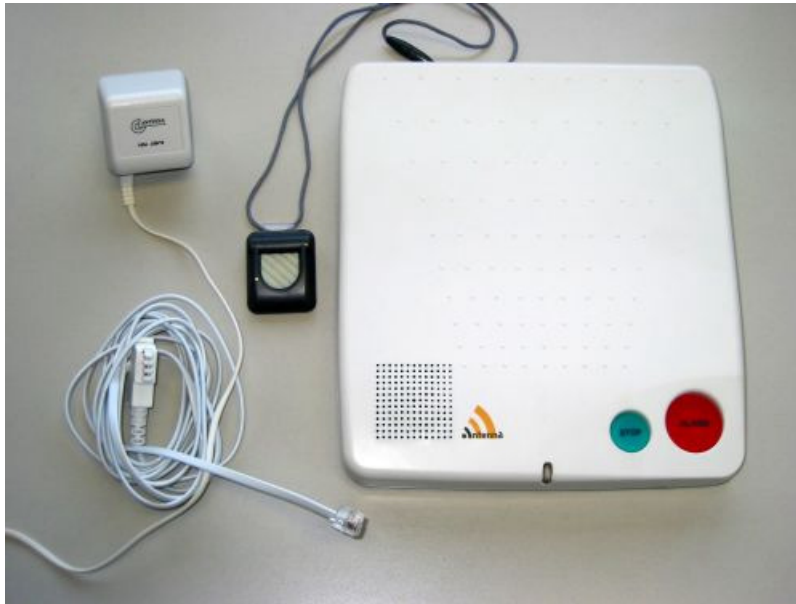
Bundesweit bieten vor allem karitative, kirchliche und soziale Wohlfahrtsverbände Notfallhilfsdienste sowie auch private kommerzielle Unternehmen die Dienstleistung Hausnotruf an. Zu den Wohlfahrtsverbänden gehören insbesondere die katholische Caritas und der Malteser-Hilfsdienst, die evangelische Diakonie und die Johanniter-Unfallhilfe, Arbeiter-Samariterbund, Arbeiter-Wohlfahrt und das Deutsche Rote Kreuz. Zu den bekannteren überregionalen Anbietern des Hausnotrufdienstes gehören die Firma Vitakt in Rheine, ServiceCall in Bremen und Sonotel in Hamburg. Darüber hinaus bieten aber auch regionale Firmen den Hausnotruf an.

Von Interesse dürfte sein, daß die Anbieter ihre Leistungen meist nicht im Alleingang erbringen, sondern im Hintergrund mit weiteren Firmen kooperieren. Das betrifft zum einen die Geräte, die von verschiedenen Produzenten bezogen werden, zum anderen die Notrufzentralen, die mit der Betreuung beauftragt werden.

Recherchen hierzu zeigen, daß beispielsweise die einzelnen Ortsverbände überregional tätiger Wohlfahrtsverbände individuell mit unterschiedlichen Geräte-Produzenten und Notrufzentralen zusammenarbeiten. Wer also mit dem Ortsverband des DRK Hamburg-Nord einen Vertrag abschließt, macht dies eventuell zu anderen Konditionen, als ein Teilnehmer eines DRK-Ortsverbandes in Düsseldorf.

Technisches System

Was gehört alles zur Technik des Hausnotrufes? Zuerst benötigt der Teilnehmer einen Telefonanschluß, am besten mit einer TAE-NFN-Telefonleitung. Wenn nur eine Telefonbuchse mit einer Anschlussmöglichkeit vorhanden ist, benötigt man zusätzlich einen Adapter. Dann folgen die eigentlichen Hausnotrufgeräte. Sie bestehen aus einem Empfängergerät und einem Funksender, auch Funkfinger genannt. Das Hausnotrufgerät wird in der Wohnung installiert. In einer Rufzentrale wird dann der vom Teilnehmer ausgelöste Notruf entgegen genommen und weiter bearbeitet.



Hausnotruf-Gerät (Antenna Carephone)

Zubehör: Netzspannungs-Adapter, Telefonanschlußkabel und Funkssender zum Umhängen

Funkfinger

Der automatische Notruf kann entweder per Knopfdruck am Empfängergerät oder am Funkfinger ausgelöst werden. Diesen Funkfinger führt der Teilnehmer ständig mit sich an einer Umhängekordel oder einem Armband. Vor- und Nachteile dieser unterschiedlichen Körperbefestigungen sind eher individuell bestimmt. Ein Teil der Anbieter stellt beide Varianten zur Wahl bzw. liefert sowohl Armband als auch Kordel mit. Andere Anbieter haben nur eine der beiden Befestigungen im Programm.

Viele Funksender sind wasserdicht und könnten in Bad und Dusche mitgenommen werden. Dies ist besonders wichtig, weil gerade dort prekäre Notsituationen entstehen können, etwa durch einen Schwächeanfall in der Wanne oder durch Ausrutschen auf den glatten Fliesen.

Die Wasserdichtigkeit der Funksender ist jedoch meist nicht entsprechend gekennzeichnet. Dadurch wird oft aus Vorsicht die Benutzung in der Nasszone der Wohnung unterlassen.

Die Funksender sind in unterschiedlichem Maße wasserfest, sie können z.B. nur „spritzwassergeschützt“ sein und damit eine Dusche ohne Funktionsausfall eventuell kaum überstehen. Hier sollte man sich sorgfältig erkundigen, zumal sich oft keine eindeutigen Kennzeichnungen auf den Funksendern befinden. Elektrische Stromschläge müssen die Benutzer jedoch nicht fürchten, da die Batterieleistungen der Geräte hierfür zu schwach sind.

Empfängergerät und Zusatzgeräte

Das Empfängergerät empfängt das Notrufsignal vom Funksender und stellt über das Telefonnetz automatisch die Verbindung mit der Notrufzentrale her. Das Alarmsignal des Empfängergerätes enthält eine individuelle Kennung, so daß der Computer in der Notrufzentrale unverzüglich die personenbezogenen Daten auf einem Bildschirm bereitstellen kann.

Das Empfängergerät enthält auch eine Freisprecheinrichtung. Diese erlaubt es Mitarbeiter in der Zentrale, mit dem Notrufteilnehmer auch dann zu sprechen, wenn

dieser sich nicht unmittelbar am Gerät befindet. Dadurch kann die Situation vor Ort in der Regel zügig geklärt und benötigte Hilfe schnell geordert werden. Für stark schwerhörige Personen oder für große Wohnungen können zusätzlich weitere Lautsprecher erforderlich werden, um überall eine gute Freisprech-Verbindung zu gewährleisten.

Zusätzliche Komfort- und Serviceleistungen

Seit einigen Jahren ist in dem Dienstleistungsbereich des Hausnotrufes die Tendenz „weg von der bloßen Notfallhilfe, hin zur allgemeineren Angebotspalette“ zu beobachten. Das reine Hausnotruf-Angebot wird von den Anbietern perspektivisch als sog. „Kundenbindungsinstrument“ betrachtet, wie es auch der Titel einer Fachtagung im Jahr 2001 aussagte. Mit dieser anvisierten Erweiterung des eigenen Angebotes versucht der Anbietermarkt auf zwei unterschiedliche Entwicklungstendenzen zu reagieren. Zum einen lehnen potenzielle Kunden die Dienstleistung ab, weil sie sich durch die Betonung des Notfalls, vor dem die technische Einrichtung schützen soll, als aktuell bereits hilflos und hilfsbedürftig stigmatisiert fühlen. Zum anderen reagieren die Dienstleistungsanbieter mit der Erweiterung ihrer Hilfsangebote auf die schlichte Tatsache, dass die weitaus meisten Kontakte mit den Rufzentralen gerade nicht durch akute Notfälle ausgelöst werden. Nach Angaben der Hausnotrufanbieter sind die meisten ausgelösten Notfälle Versuche, soziale Kontakte herzustellen. Besonders neue Anbieter auf dem kommerziellen Markt reagieren deutlich auf diese Entwicklung, indem sie schon in ihrem Firmennamen die Reduktion auf die Notfall-Intervention relativieren durch die Hinzufügung weitergehender Serviceleistungen. Zu diesem erweiterten Angebot gehören etwa die Vermittlung des Fußpflegedienstes, eines Friseurs, oder die Bestellung einer Lebensmittel-Lieferung. Qualität und Kosten sind dabei jedoch abhängig davon, welche Unternehmen mit der Ausführung von der „Notruf-Zentrale“ beauftragt werden. Nicht nur für Komfortleistungen läßt sich das Hausnotruf-System zusätzlich nutzen, es kann auch zur Wohnungs-Sicherung dienen. So bieten einige Hausnotrufdienste Rauchmelder oder Bewegungsmelder an, die bei Abwesenheit ein unbefugtes Betreten anzeigen können. Die Meldung zur Zentrale geschieht dabei ebenfalls mit dem Funkfinger.

Hausnotruf und Pflegeversicherung: Die Kosten

Für Personen, die im Rahmen der Pflegeversicherung als pflegebedürftig anerkannt sind, können die Kosten für den Hausnotruf von der Pflegeversicherung übernommen werden. Für den Interessenten wichtig: auch wenn seine Pflegebedürftigkeit anerkannt ist, folgt daraus noch kein unmittelbarer Anspruch auf ein Hausnotruf-System. Der folgende kurze Abriss bietet einen grundlegenden Einblick in die Problematik Hausnotruf, Pflegeversicherung und Kosten. Im Jahr 1995 wurde von den Spitzenverbänden der Pflegekassen in Deutschland ein sogenannter „Vertrag über die Versorgung der Versicherten mit Pflegehilfsmitteln“ vorgelegt, der fünf Jahre später überarbeitet und neu veröffentlicht wurde. Dazu wurde ein „Merkblatt der Spitzenverbände der Pflegekassen... zur Versorgung der Pflegebedürftigen mit Hausnotrufgeräten“ veröffentlicht, in dem der genaue Umfang der Leistungen der Pflegekassen, mit präziser Beschreibung einer kompletten Leistung des Hausnotruf-Anbieters, die der Versorgte dann ohne weitere Zuzahlung für sich beanspruchen darf, definiert wird. Aus der Perspektive des Hausnotruf-Interessenten ist das Folgende unbedingt zu beachten. Seine Anspruchsgrundlage wird gesetzlich behandelt im Sozialgesetzbuch

(SGB) – elftes Buch (XI) – Gesetzliche Pflegeversicherung. Darin heißt es unter dem § 40 Abs. 1 SGB XI – Pflegehilfsmittel und technische Hilfen: „Pflegebedürftige haben Anspruch auf Versorgung mit Pflegehilfsmitteln, die zur Erleichterung der Pflege oder zur Linderung der Beschwerden des Pflegebedürftigen beitragen oder ihm eine selbstständige Lebensführung ermöglichen, soweit die Hilfsmittel nicht wegen Krankheit oder Behinderung von der Krankenversicherung oder anderen zuständigen Leistungsträgern zu leisten sind.“

Für den Hausnotruf-Interessenten ist vor allem der Hinweis auf die „selbstständige Lebensführung“ wichtig. Denn auch wenn seine Pflegebedürftigkeit bereits anerkannt sein sollte, folgt daraus kein unmittelbarer Anspruch auf ein technisches Hilfsmittel, wie es der Hausnotruf ist. Die entsprechende Anspruchsvoraussetzung muss vorher noch durch den Medizinischen Dienst der Krankenkassen (MDK) im konkreten Einzelfall überprüft und dann bestätigt werden.

Das ist natürlich eine entscheidende Einschränkung. Manche Hausnotruf-Anbieter schreiben in ihren Werbebroschüren sehr gerne davon, dass sie den Antrag auf Überprüfung von Pflegebedürftigkeit übernehmen. Es fehlt darin fast immer der wichtige Hinweis auf die nochmalige Überprüfung durch den MDK! Also auch wenn jemand bereits die Pflegestufe I, II oder sogar III zugesprochen bekommen hat, ist damit keineswegs die Kostenübernahme eines Hausnotrufgerätes und der Dienstleistung gewährleistet.

Also erst wenn alle Voraussetzungen erfüllt sind, übernimmt die jeweilige Pflegekasse die monatlichen Mietkosten von gegenwärtig 17,90 € und die einmalige Installationsgebühr von 10,23 €. Das sind allerdings die im oben genannten Vertrag formulierten Kosten. Nur diesen Betrag bezahlen die Pflegekassen. So kann es durchaus vorkommen, dass bei dem selben Anbieter ein Pflegeversicherter 17,90 € bezahlen muß, während ein Privatzahler 33,- € bezahlt.

Mit diesem Betrag der Pflegeversicherung sind die Leistungen abgegolten, die im genannten Vertrag genau definiert sind. Alle Leistungen, die darüber hinausgehen, muß der Kunde, sofern er sie in Anspruch nimmt, selbst bezahlen. In diesen Fällen müssen zwei Verträge abgeschlossen werden. In einem Vertrag wird die Komplettleistung aufgeführt, welche die Pflegekasse bezahlt, im zweiten Vertrag werden dann die weiteren ausgehandelten Einzelleistungen genannt, die der Kunde selbst bezahlt. Die Kosten für die Erstellung und Schaltung des Telefon-Anschlusses (sofern dieser neu gelegt werden muß), die Telefon-Grundgebühren sowie die Kosten für die Gesprächseinheiten sind in der Grundleistung nicht enthalten und müssen sowohl von Selbstzahlern als auch Teilnehmern im Rahmen der Pflegeversicherung selbst getragen werden.

Es sei übrigens drauf hingewiesen, dass die Kosten auch zwischen den lokalen Vertretern ein und desselben Wohlfahrtsverbandes variieren können. Ein krasses Beispiel:

Der Ortsverband München eines Wohlfahrtsverbandes berechnet als einmalige Anschlussgebühr € 32,00 und als Monatsgebühr € 34,50. Dem steht das Angebot eines Kreisverbandes in Berlin vom selben Wohlfahrtsverband gegenüber, der lediglich die oben genannten Tarife der Pflegeversicherung für sein Basis-Angebot zugrundelegt.

Hausnotruf-Teilnehmer: Wie viele gibt es und wer sind sie?

Die Hausnotrufanbieter veröffentlichen zwar viele Zahlen über ihre Teilnehmeranzahl, aber diese sind mit Vorsicht zu betrachten. Wer sich einmal die Mühe machen möchte, sollte die Zahlen, die im Internet oder in eigenen Broschüren

genannt werden, mit denen vergleichen, die beispielsweise gegenüber der Stiftung Warentest anlässlich des Testes 2003 genannt wurden.

Arbeiter-Samariter-Bund (ASB):	26.000
Deutsches Rotes Kreuz (DRK):	70.000
Johanniter-Unfall-Hilfe (JUH):	45.000
Malteser Hilfsdienst (MHD):	27.000
Sonotel:	6.500
Vitakt:	44.500

(Quelle: Zeitschrift „test“ Nr.7 , Juli 2003)

Das ergibt ca. 220.000 Teilnehmer bundesweit. Die Nutzer der diversen regionalen und lokalen Hausnotrufanbieter müssten natürlich noch dazu gezählt werden. Aus veröffentlichten Angaben ist zu entnehmen, daß etwa 16 Prozent bzw. ca. 35.000 der Teilnehmer mit dem Hausnotruf im Rahmen der Pflegeversicherung versorgt werden. Der größere Rest finanziert offenbar den Hausnotruf aus eigener Tasche.

Mehr als die Hälfte der Teilnehmer sind über 80 Jahre alt. 80 Prozent der Hausnotrufnutzer sind weiblich.

Hausnotruf verspricht mehr Sicherheit in den eigenen vier Wänden:

Stiftung Warentest nahm einige Anbieter genauer unter die Lupe (Teil 2)

Tipps von Bettina Albers, Edmund Friedrich und Wolfram Hell / DIAS GmbH

Im letzten Heft haben wir das System des Hausnotrufs und die Finanzierungsmöglichkeiten über die gesetzliche Pflegeversicherung beschrieben. Im Folgenden berichten wir über den von der Stiftung Warentest durchgeführten Test von Hausnotrufdiensten. Außerdem geben wir Ihnen praktische Tipps, worauf Sie bei der Anschaffung eines Hausnotrufsystems besonders achten sollten.

Die Stiftung Warentest testete acht verschiedene Hausnotruf-Dienste. Die Ergebnisse sind im Testheft 7/2003 erschienen. Getestet wurden acht Hausnotrufanbieter in Hamburg. Dabei handelte es sich um die vier Wohlfahrtsverbände Arbeiter-Samariter-Bund, Deutsches Rotes Kreuz, Johanniter-Unfall-Hilfe und Malteser Hilfsdienst sowie die vier privaten Firmen Alarmphone (Taufkirchen bei München), Pro Vita (Hamburg), Sonotel (Hamburg) und Vitakt (Rheine). Diese Firmen bieten den Hausnotruf überregional bis bundesweit an.

Getestet wurden die acht Anbieter in den folgenden Bereichen:

- Telefonisches Informationsgespräch
- Persönliche Beratung in der Wohnung (vor dem Vertragsabschluss)
- Geräteeinweisung und Installation
- Notrufbearbeitung

Mit allen acht Anbietern haben die Probanden (Seniorinnen) verdeckt Verträge über die Dienstleistung Hausnotruf abgeschlossen; die Firmen wussten also nicht, dass sie getestet werden. Vor Abschluss dieser Verträge wurden Vertreter der Anbieter in die Wohnungen gebeten, um über die Dienstleistung des Hausnotrufes zu informieren. Dabei sollten auch die persönlichen Belange erfragt bzw. über die persönlichen Notwendigkeiten aufgeklärt werden. Bei diesen Beratungsgesprächen nahm jeweils eine weitere Person teil, die sich als naher Verwandter (Tochter, Nichte oder Nefte) der interessierten Kundin ausgab.

Nach diesem Beratungsgespräch wurden die Verträge unterzeichnet und die technischen Geräte installiert. Die Installation geschah in einigen Fällen sofort, teilweise aber auch erst einige Tage später. Bei der Installation des Empfangsgerätes, der Unterweisung in die Bedienung des Gerätes und des Funkfingers sowie beim Ausprobieren der Sprechverbindung in der gesamten Wohnung war die „verwandte“ Person ebenfalls dabei.

Der wohl wichtigste Testpunkt wurde einige Tage später durchgeführt. Dabei wurde der Notruf ausgelöst und ein „leichter“ Notfall simuliert. Von dem wiederum anwesenden „Verwandten“ wurde dann die Reaktion der Notrufzentrale auf den ausgelösten Notfall dokumentiert.

Außerdem führten geschulte Testpersonen verdeckte telefonische Beratungsgespräche mit den Anbietern. Jeweils fünf Tester riefen die acht

Hausnotrufanbieter an und wünschten eine Beratung zum Hausnotruf gleich am Telefon. Dabei baten sie auch um Zusendung von Informationsmaterial.

Die einzelnen Testpunkte und Ergebnisse im Überblick

Persönliche Beratung in der Wohnung

Hier sollte sich schnell herausstellen, dass gar nicht alle Hausnotrufanbieter ein persönliches, vorvertragliches Beratungsgespräch vor Ort ermöglichen. Bei den vier Vertretern der Wohlfahrtsverbände war dies kein Problem, ebenso wenig beim kleinen Hamburger Unternehmen Pro Vita. Doch sowohl die in Hamburg ansässige Firma Sonotel als auch Vitakt und Alarmphone bieten diesen Service nicht an. Dabei sollten sich gerade diese Gespräche zwischen der interessierten Kundin und dem Firmenvertreter als durchaus wichtiger Bestandteil des gesamten Hausnotrufsystems erweisen. Denn es könnte sich ja vielleicht als Gesprächsergebnis herausstellen, dass für die Interessentin doch kein Hausnotrufanschluss in Frage kommt.

Soziale Situation der Nutzer berücksichtigen:

Wie Stiftung Warentest berichtet, wurde bei der „Persönlichen Beratung“ auf mehrere Punkte besonderer Wert gelegt: Beim Gespräch in der Wohnung der Probandin sollte der Anbieter erfragen, warum sie einen Hausnotrufanschluss haben möchte und welche sozialen Kontakte sie noch pflegt. Das Interesse für das gesamte soziale Umfeld hilft dem Berater dabei, sich ein umfassendes Bild von der Probandin zu machen, wie rüstig sie noch ist, welche gesundheitlichen Probleme eventuell vorhanden sind und welche Personen ihr gegebenenfalls helfen könnten. Es kann nämlich auch der Fall eintreten, dass bei manchen Erkrankungen, wie beispielsweise Altersdemenz, eine Hausnotruf-Anlage keine angemessene Lösung für die Probleme Alleinlebender ist.

Ausführliche Information über Leistungen und Kosten:

Eine gute Beratung zeichnet sich dadurch aus, dass der Hausnotrufanbieter umfassend über die verschiedenen Leistungen, die in Anspruch genommen werden können, informiert. Schließlich bieten so gut wie alle Unternehmen verschiedene Leistungspakete an. Für die Probandinnen war es deshalb wichtig zu erfahren, welche einzelnen Leistungen zu welchem Preis zu bekommen sind. Im ersten Teil unseres Artikels haben wir bereits detailliert über die Kostenfrage berichtet; besonders wichtig ist dabei der Zusammenhang zwischen dem Pflegemittelsatz von 17,90 € und der sogenannten Grund- oder Komplettleistung, die angeboten wird (siehe hierzu auch die Checkliste unten).

Bei der Bewertung des Beratungsgesprächs wurde auch auf die mündlichen Erläuterungen zu anderen Vertragsinhalten geachtet, wie beispielsweise die Kostenübernahme bei einem eventuellen Türaufbruch bei einem Notfall. Das ist immer dann interessant, wenn eine Schlüsselverwahrung vereinbart wurde, für die in der Regel zusätzliche Kosten für den Kunden entstehen. In den allgemeinen Geschäftsbedingungen ist dies meist so geregelt, dass die Kosten eines Türaufbruches von dem Notrufteilnehmer selbst getragen werden müssen. Auf diesen Umstand sollten Berater deutlich hinweisen.

Testergebnis:

So wichtig das persönliche Auftreten einer Beraterperson bei einem interessierten Kunden auch ist, immerhin drei Anbieter verzichten auf diesen Service. Die Firmen

Alarmphone aus Taufkirchen, Sonotel aus Hamburg und Vitakt aus Rheine verschicken nach Anfrage nur Vertragsformulare und Informationsmaterial. Zwar wurde mitgeteilt, dass man durchaus für telefonische Auskünfte zur Verfügung stünde, doch für die Interessenten an einem Hausnotrufanschluss dürfte ein persönliches Gespräch in den eigenen vier Wänden allemal aufschlussreicher und verbindlicher sein als das Studium von Werbebroschüren. Wir meinen, dass dieser fehlende Service schlicht am Bedürfnis der weitaus größeren Zahl möglicher Interessenten vorbeigeht.

Die anderen Anbieter, die den Service einer persönlichen Beratung in der Wohnung als selbstverständlich erachten, scheinen diesen Vorteil auch zu ihren Gunsten zu nutzen. Sie bewegen sich auf der Notenskala von Stiftung Warentest zwischen „gut“ und „befriedigend“.

Geräteeinweisung und Installation

Bereits beim persönlichen Beratungsgespräch in der Wohnung der Probandinnen sollte über den technischen Komplex des Hausnotrufanschlusses ausführlich gesprochen werden. Als ein eigener Prüf- und Testpunkt erwies sich die durchgeführte Installation der gesamten Gerätschaft durch den jeweiligen Anbieter und eine entsprechende Einweisung in ihre sachgemäße Bedienung nach der Unterschrift unter den Vertrag.

Installation der Hausnotrufanlage in der Wohnung:

Für den Hausnotrufanschluss wird die normale Telefonleitung benutzt. Wichtig ist deshalb, dass beim Auslösen eines Notrufs das angeschlossene Sendegerät Vorrang vor dem Telefon hat. Es kann ja durchaus vorkommen, dass in dem Moment, in dem der Notruf mit dem Funkfinger ausgelöst werden soll, eine andere Person vom Nebenzimmer telefoniert. Dann muss gewährleistet sein, dass dieser Notruf trotz der Benutzung des Telefons gesendet wird; das Sende- oder Sprechgerät muss dem Telefon vorgeschaltet sein. Heutzutage gibt es in vielen Wohnungen bereits mehrere hausinterne Anschlüsse, weshalb schon ein wenig technisches Verständnis zum richtigen Installieren des Hausnotrufequipments gehört. In Anbetracht dessen ist es einigermaßen unverständlich, dass von mehreren der getesteten Firmen der Service Geräteinstallation gar nicht angeboten wird. Stattdessen werden die Geräte per Post zugeschickt und der Kunde muss sich mit Hilfe einer Bedienungsanleitung selbst an die Arbeit machen. Nach Stiftung Warentest waren das die Hausnotrufunternehmen Alarmphone und Sonotel.

Einweisung in die Gerätebedienung:

Nach der Installation sollte eine verständliche Einweisung in die Bedienung der Geräte folgen. Auf dem Sende- oder Sprechgerät sind nur wenige Funktionstasten und Leuchten angebracht, deren genaue Kenntnis trotzdem vermittelt werden sollte. In aller Regel sind die Geräte mit den Funktionen Tagestaste und Notruftaste bzw. – Leuchte ausgestattet. Über die Notruftaste kann der Notfall auch direkt am Gerät ausgelöst werden, ansonsten wird dies am Funkfinger durch Knopfdruck getan. Die Tagestaste dient zur regelmäßigen Überprüfung, ob der Teilnehmer zu einem vorher verabredeten Zeitpunkt auch zu Hause und ansprechbar ist. Dies ist jedoch bei vielen Anbietern eine zusätzliche Dienstleistung, auf die man auch vereinbarungsgemäß verzichten kann.

Reichweitentest des Funkfingers:

Ein wichtiger Aspekt beim Hausnotruf ist die Reichweite des Funksenders. Mit Reichweite ist gemeint, bis zu welcher Entfernung vom Basisgerät mit dem Funksender der Notruf noch ausgelöst werden kann. Beim Test hat Stiftung Warentest darauf geachtet, ob der Anbieter dies aus verschiedenen Entfernungen probiert bzw. demonstriert hat. Innerhalb der Wohnung dürfte die Reichweite des Funkfingers in aller Regel keine Probleme verursachen. Interessanter ist die Frage, was passiert, wenn man sich außerhalb der Wohnung, also im Treppenhaus, Keller oder gar außerhalb des Hauses befindet. Nach dem Testbericht hat nur einer (!) der acht getesteten Anbieter den Reichweitentest außerhalb der Wohnung durchgeführt. Dabei dürfte es bestimmt häufiger vorkommen, dass ein Teilnehmer sich mit dem Funkfinger in der Waschküche oder im Garten aufhält und ein plötzlicher Notfall eintritt.

Nach den Kriterien des GKV-Hilfsmittelkataloges gibt es die Vorgabe einer Reichweite von 30 Metern, die innerhalb der Wohnung erfüllt werden sollte, außerhalb einer Wohnung werden dort sogar 250 Meter angegeben. Allerdings kann die tatsächliche Reichweite des Funksenders entscheidend von metallischen Gebäudeteilen beeinträchtigt werden (beispielsweise durch Drähte, Rohre und andere Metallteile in und auf den Wänden). Angesichts dieser möglichen Beeinträchtigungen sollten die Nutzer unbedingt einen solchen Reichweitentest des Funkfingers durchführen, damit sie sicher sein können, im Ernstfall auch wirklich Hilfe anfordern zu können.

Testergebnis:

Auf die Installation der Geräte durch einen technischen Fachmann des Anbieters sollte ein Interessent nicht verzichten. Der Hinweis im schriftlichen Begleitmaterial auf die Einfachheit der Gerätetechnik beruhigt zwar, aber er ignoriert eben die konkreten technischen Voraussetzungen vor Ort. Im Test haben die Firmen Alarmphone und Sonotel jedoch genau dies getan. Hingegen agierte die Firma Vitakt in diesem Falle folgendermaßen: Sie arbeitet bundesweit mit sogenannten Kooperationspartnern zusammen - das sind in aller Regel örtliche Pflegedienste. Nach Vertragsabschluss wird dem Kunden ein solcher Kooperationspartner zugewiesen, der dann mit ihm Kontakt aufnimmt und die Geräteinstallation durchführt. Für den Kunden bleibt der Hausnotrufanbieter Vitakt der alleinige Vertragspartner. Alle anderen der getesteten Anbieter führten die Geräteeinweisung und Installation beim Kunden selbst durch. Der Anschluss der Geräte und die Einweisung in ihre Funktion und Bedienung war nach Ansicht der Stiftung Warentest allein in vier Fällen „sehr gut“ und zweimal „gut“. Das spricht für die Kompetenz der Anbieter in Sachen Technik und Technikberatung.

Notrufbearbeitung

Der simulierte Notfall bildet den Kern des gesamten Hausnotruftestes, denn hier ging es sozusagen ums Ganze. Nach Stiftung Warentest wurde von den Probandinnen - wieder im Beisein einer „verwandten“ Person - der Notruf ausgelöst. Gegenüber der Notrufzentrale des jeweiligen Anbieters klagte die Seniorin dann über ein (fiktives) leichtes Unwohlsein. Getestet wurde, wie kompetent die Notrufzentrale reagierte und welches weitere Vorgehen sie vorschlug. Von der Rufzentrale wurde erwartet, dass sie die im Vertrag angegebene Kontaktperson telefonisch korrekt informiert und darum bittet, wegen des Notfalles bei der Probandin vorbeizuschauen. Dies klappte jedoch leider nicht in jedem Fall.

Testergebnis:

Dieser Testpunkt bietet zweifellos auch die interessantesten Ergebnisse. Hier ist die Spannbreite der Noten von „gut“ bis „mangelhaft“ vertreten. In der Bewertung bekommen das DRK und der Anbieter Sonotel jeweils ein „ausreichend“, Alarmphone gar nur ein „mangelhaft“. Alle anderen getesteten Unternehmen schnitten bei der Notrufbearbeitung mit „gut“ ab.

Worin bestand die mangelhafte Bearbeitung des Notfalles bei Alarmphone? Die Probandin löste insgesamt viermal den Notruf bei diesem Anbieter aus, doch war dessen Rufzentrale nicht in der Lage, diesen Fall eindeutig zu identifizieren oder gar die dafür vorgesehene Person zu informieren. Wenn man in Betracht zieht, dass bei einem tatsächlichen Notfall die Person auch wirklich dringend Hilfe benötigt, ist diese Reaktion das berühmte „worst-case-szenario“.

Ganz anders gelagert war nach dem Testbericht die Aufnahme des Notfalles beim DRK. Die Notrufzentrale wollte anfangs trotz der geschilderten harmlosen Situation der Probandin nicht auf den Einsatz eines Rettungswagens verzichten.

Bemerkenswert ist in diesem Fall die Argumentation der Rufzentrale, dass nämlich der Neffe doch viel zu weit weg wohnen würde, um seiner Tante helfen zu können. Das kann in der Tat ein stichhaltiges Argument sein, sofern es sich um eine konkret sehr ernsthafte Notsituation handelt. Darauf sollte dann allerdings der Berater bereits beim Vertragsgespräch deutlich hinweisen.

Telefonisches Informationsgespräch

Wie gut beraten die Hausnotruf-Anbieter ihre potentiellen Kunden beim telefonischen Erstkontakt? Das wollte Stiftung Warentest wissen und hat zu diesem Zweck geschulte Tester verdeckt bei den Anbietern anrufen lassen, um so Aufschluss über die telefonische Beratungskompetenz zu erlangen. Die Tester gaben an, sich für einen nahen älteren Verwandten über den Hausnotruf informieren zu wollen.

Erwartet wurde, dass die Anbieter verständlich und ausführlich über die wichtigsten Leistungen und Kosten sowie über die Technik beraten. Für den ersten Überblick auch wichtig: die Zusendung von Informationsmaterial.

Testergebnis:

Eine umfassende und kompetente Erstberatung am Telefon scheint nicht die Stärke der Hausnotrufanbieter zu sein. Fünfmal wurde in diesem Testabschnitt die Note „befriedigend“ vergeben, dreimal gar nur „ausreichend“. Sofern diese Mängel gegebenenfalls mit einer guten Beratung vor Ort ausgeglichen werden können, sollte das Testergebnis nicht allzu sehr beunruhigen. Was aber machen die Anbieter, die keine persönliche Beratung vor Vertragsabschluss in ihrem Programm haben? Diese Frage sollten mögliche Interessenten bei der Vorauswahl von Hausnotruffirmen dann für sich beantworten.

Checkliste:

Darauf sollten Sie besonders achten

Der Test zeigt, wo Schwachpunkte des Systems liegen können und worauf potentielle Kunden im Vorfeld der Hausnotruf-Beschaffung achten sollten. Die Stiftung Warentest hat auch hierzu hilfreiche Checklisten und Hinweise gegeben.

Leistungsumfang:

Überlegen Sie sich zunächst, welchen Leistungsumfang sie von einem Hausnotrufdienst erwarten. Holen Sie Auskünfte ein, ob diese Leistungen angeboten werden oder nicht:

- Nur Nothilfe oder auch Service?

Über den Hausnotruf können Sie nicht nur Nothilfe bekommen, sondern gegebenenfalls auch weitere Dienstleistungen (z.B. Vermittlung eines Fußpflegedienstes ins Haus). Wollen Sie das nutzen?

- Schlüsselverwahrung

Einige Dienstleister bieten gegen zusätzliche Gebühr oder auch im Grundleistungspaket eine Schlüsselverwahrung für den Notfall. Dazu ist jedoch zu beachten, dass in dringenden Fällen dennoch die Tür aufgebrochen werden kann. Die Kosten dafür müssen Sie dann in der Regel selbst zahlen.

- Geräteeinweisung und Installation

Wählen Sie lieber einen Hausnotrufdienst, der das Gerät durch eigene Mitarbeiter in ihrer Wohnung anschließt, erprobt und die Benutzung ausführlich erklärt.

- Benutzung in Bad und Dusche

Erkundigen Sie sich danach, ob und in welcher Weise der Funksender gegen Wasser und Feuchte gesichert ist. „Wasserdicht nach IP 67“ ist die zweithöchste Stufe der Wasserdichtigkeit und ermöglicht es auch, den Funksender mit in die Badewanne zu nehmen. Wer eventuell nicht mehr aus der Wanne herauskommt oder hier ausrutscht, kann dann auch von hier noch ein Notsignal senden.

Prüfen Sie beim Angebot:

- Kostenübersicht

Lassen Sie sich genau aufzeigen, was die einzelnen Leistungen kosten und wie hoch die Kosten insgesamt sind.

- Kostenübernahme

Krankenkassen übernehmen grundsätzlich nicht die Kosten für den Hausnotruf. Bei geringem Einkommen tritt das Sozialamt für die Kosten ein.

Falls Sie anerkannt pflegebedürftig sind, kann die Pflegekasse die Basiskosten für die Bereithaltung der Notrufweiterleitung (monatliche Grundgebühr in Höhe von 17,90 Euro und Anschlussgebühr in Höhe von 10,80 Euro) übernehmen.

Achtung: Die Pflegekassen verlangen, dass für die Grundleistung, abgesehen von der Anschlussgebühr, keine weitere Zuzahlung erfolgen darf.

Vertragsbedingungen und Kleingedrucktes:

Stiftung Warentest berichtet, dass die Verträge nicht immer kundenfreundlich sind und zudem sogar Verstöße gegen gesetzliche Bestimmungen enthalten. Die Stiftung rät unter anderem:

- Lassen Sie sich zusichern, dass die Notrufzentrale Tag und Nacht besetzt ist.
- Lassen Sie sich zusichern, dass das Gerät bei Mängeln unverzüglich repariert oder ausgetauscht wird.

- Vereinbaren Sie einen wöchentlichen Testruf, wenn kein automatischer Funktionstest möglich ist.
- Wählen Sie keinen Anbieter, der eine Mindestvertragslaufzeit vorsieht.
- Die Kündigung sollte mit einer höchstens zweiwöchigen Frist zum Monatsende möglich sein.
- Prüfen Sie das Kleingedruckte auf versteckte Kosten! Zwei Anbieter im Test verlangen beispielsweise die Kostenübernahme für Abholung oder Rücksendung der Geräte bei Vertrags-Beendigung.
- Achtung auch bei der laufenden Bezahlung! Stiftung Warentest warnt: „Negativ: Alarmphone - der Kunde soll seiner Bank einen Abbuchungsauftrag erteilen. Das bedeutet, dass er eine erfolgte Buchung - anders als bei der Einzugsermächtigung - nicht mehr rückgängig machen kann“.
- Klauseln, die die Haftung des Anbieters einschränken, sind unwirksam. Stiftung Warentest warnt hier abermals: „Bei Alarmphone stehen mehrere solcher Klauseln im Vertrag“.

Autoren:

Bettina Albers, Edmund Friedrich und Wolfram Hell sind Mitarbeiter der DIAS GmbH in Hamburg.

Die DIAS GmbH nimmt für Krankenkassen, Verbraucherschutzverbände und Hersteller Hilfsmitteltests und -prüfungen vor und führt Marktanalysen im Hilfsmittelbereich durch.

Adresse:

DIAS GmbH

Neuer Pferdemarkt 1

20359 Hamburg

<http://www.dias.de>