



Verlässlicher Service auf Knopfdruck

# Hausnotruf – Hilfe rund um die Uhr

Moderne Senioren- und Behindertenpolitik hat sich schon lange und zu Recht von der Vorstellung gelöst, dass nur eine ständig intensivere und umfassendere Betreuung älterer oder behinderter Menschen den sozialpolitischen Fortschritt ausmachen könnte.

Vielmehr ist die längstmögliche Selbstständigkeit und Selbstbestimmung der Betroffenen das überzeugendere Ziel: Dazu gehört für viele Menschen, auch im Alter oder bei einer Behinderung in den eigenen vier Wänden zu wohnen, eigenständig und selbstbestimmt zu leben.

Dabei möchten sie selbständiges Wohnen mit der sicheren Vorsorge für die Bewältigung unvorhersehbarer Ereignisse wie Unfall oder Erkrankung verbinden. Dieses Bedürfnis steigt, wenn die eigenen Kinder, Verwandte und Bekannte nicht in unmittelbarer Nähe wohnen und man sich längst nicht jeden Tag sieht.

Darüber hinaus wäre es für viele alte oder behinderte Menschen hilfreich, wenn ein Ansprechpartner zur Verfügung stünde, der Hilfe und Unterstützung bei kleineren oder größeren Problemen des Alltags organisiert oder vermittelt.

Hilfe und Unterstützung nach Wunsch und wenn's drauf ankommt – das gewährleistet die Einrichtung eines Hausnotruf-Systems.

Bei der Klärung der Fragen, welche Hilfeangebote unter dem Titel Hausnotruf angeboten werden und ob in dem Sortiment dieser Leistungen auch die für Sie erforderlichen enthalten sind, will Ihnen diese Broschüre helfen.

In ihr finden Sie alles Wichtige rund um die Nutzung eines Hausnotrufs: von A wie Antragstellung bis Z wie Zusatzleistung.

Denn gute Information vorab macht die richtige Entscheidung leichter.

- 3 Vorab bemerkt
- 4 HAUS(NOT)RUF – Was ist das?
- 7 Ist HAUS(NOT)RUF für Sie interessant?
- 10 HAUS(NOT)RUF sorgfältig prüfen
- 14 Welche Leistungen erhalten Sie zu welchem Preis?
- 18 Der Vertrag
- 21 HAUS(NOT)RUF-Anbieter in Nordrhein-Westfalen
- 23 Stichwortverzeichnis
- 24 Impressum

### HAUS(NOT)RUF: Service im Alltag und Sicherheit im Notfall

Dabei sein ist alles – so sagt man. Das gilt nicht nur für Aktivitäten in jungen Jahren. Es ist lebenslang wichtig, teilnehmen zu können an den kleinen und großen Geschehnissen, die die Welt für jeden von uns ausmachen: an den Entwicklungen in der Familie, an Ereignissen im Freundeskreis, am Leben im Stadtteil, am Geschehen in der Politik. Das gilt bis ins hohe Alter und auch für Menschen, die chronisch krank oder behindert sind.

Manchmal braucht diese Teilhabe am Leben ein Hilfsmittel. Der HAUS(NOT)RUF ist ein solches Hilfsmittel. Er kann dazu beitragen, Sie an der Welt um Sie herum teilhaben zu lassen – auch dann, wenn Sie vorübergehend oder längerfristig auf die Hilfe und Unterstützung durch andere angewiesen sind. Der moderne HAUS(NOT)RUF bietet Service im Alltag und Sicherheit im Notfall.

Hausnotruf-Einrichtungen gibt es in Nordrhein-Westfalen seit nahezu 20 Jahren. Das damalige Startangebot, immer und leicht erreichbare Kontaktstelle in medizinischen Notfällen zu sein, ist in den zurückliegenden Jahren mit Unterstützung der Landesregierung zu einer Palette von Dienstleistungen ausgebaut worden. Jetzt helfen viele Hausnotrufdienste nicht nur im medizinischen Notfall, sondern stehen darüber hinaus auch als Ansprechpartner bereit, um durch ihre Leistungen den Alltag der Menschen freundlicher und bequemer zu machen. Diese Weiterentwicklung des Leistungsspektrums vieler Dienste will die Broschüre auch durch ein bewusst als Blickfang gestaltetes Schriftbild vor Augen führen: HAUS(NOT)RUF; das steht für Rufmöglichkeiten von zu Hause aus, aber nicht länger allein, für Fälle der Not.

Diese Broschüre informiert Sie darüber, was dieser weiterentwickelte HAUS(NOT)RUF heute alles kann. Hier die Themen der Broschüre im Überblick:



- ◆ Im Kapitel HAUS(NOT)RUF – was ist das? erfahren Sie, wie HAUS(NOT)RUF funktioniert, welchen Service und welche Sicherheit er für Sie bietet (Seite 4).
- ◆ Wenn Sie wissen wollen, ob HAUS(NOT)RUF für Sie in Frage kommt, lesen Sie am besten weiter ab Seite 7. Hier finden Sie einen kleinen Test, den Sie allein oder zusammen mit Angehörigen oder Freunden machen können.
- ◆ Im HAUS(NOT)RUF gibt es verschiedene Leistungspakete sowie eine Reihe von Zusatzleistungen, die sich genau auf Ihre Wünsche abstimmen lassen. Sie interessieren sich dafür, welche Leistungen Sie für welchen Preis bekommen? Dann lesen Sie die Informationen auf Seite 14.
- ◆ Vertrauen ist gut, ein Vertrag ist besser: Was ein schriftlicher Vertrag mit einem HAUS(NOT)RUF-Dienst beinhalten sollte, finden Sie auf Seite 18.
- ◆ An wen können Sie sich wenden, wenn Sie noch mehr zum HAUS(NOT)RUF wissen wollen? Eine Übersicht dazu finden Sie auf Seite 21.
- ◆ Ein Stichwortverzeichnis im Anhang hilft Ihnen, die Informationen zu den für Sie besonders interessanten Dingen in dieser Broschüre schnell zu finden (Seite 23).

## HAUS(NOT)RUF: Was ist das?

Sie wollen im Alter selbstständig bleiben und in Ihrer Wohnung und gewohnten Umgebung leben? Dann sollten Sie frühzeitig nach Möglichkeiten Ausschau halten, die Sie in Ihrem Vorhaben unterstützen. Der HAUS(NOT)RUF ist dazu eine gute und komfortable Lösung. Wenn Sie dieses Angebot bisher noch nicht kennen, wollen Sie sicher wissen, wie HAUS(NOT)RUF funktioniert und welchen Nutzen Sie davon haben.

Eine HAUS(NOT)RUF-Anlage lässt sich in jeder Wohnung schnell und ohne Aufwand einrichten. Sie benötigen dazu lediglich Ihren Telefonanschluss sowie eine ganz normale Steckdose (220 Volt). Umbaumaßnahmen sind im Regelfall nicht notwendig.

### Was gehört zu einer HAUS(NOT)RUF-Anlage?

- ◆ Erstens das HAUS(NOT)RUF-Gerät, das in zwei Ausführungen angeboten wird: entweder als Zusatzgerät zu Ihrem normalen Telefon (siehe Abbildung 1) oder aber als Ersatz für Ihr bisheriges Telefon (siehe Abbildung 2). Mit einem solchen HAUS(NOT)RUF-Gerät können Sie wie gewohnt telefonieren und auch den HAUS(NOT)RUF-Dienst erreichen. Für welches Modell Sie sich entscheiden, eines gilt für jedes HAUS(NOT)RUF-Gerät: Es ist Ihr direkter Anschluß zur HAUS(NOT)RUF-Zentrale.
- ◆ Zweitens der sogenannte Funkfinger, das wichtigste Teil der HAUS(NOT)RUF-Anlage. Damit können Sie rund um die Uhr und von jeder Stelle Ihrer Wohnung mit der HAUS(NOT)RUF-Zentrale Kontakt aufnehmen. Einige Hersteller bieten den Funkfinger in Form eines Medaillons an, das an einer Halskette getragen wird. Bei anderen Herstellern gleicht der Funkfinger einer Uhr, die am Handgelenk mitgeführt wird (siehe Abbildungen 3 bis 7). Allen Funkfingern gemeinsam ist: Sie sind wasserdicht und stoßfest, und damit immer funktionsfähig.

Jede Ausführung hat ihre Vorteile, über die Sie die HAUS(NOT)RUF-Dienste in einem Beratungsgespräch gerne informieren. Welche Ausführung für Sie die beste ist, müssen Sie selbst entscheiden. Vielleicht besprechen Sie sich darüber mit Ihren Verwandten oder Freunden.





### **Was passiert, wenn man den Funkfinger betätigt?**

Ob als Halskette oder Armbanduhr: Mit dem Funkfinger stellen Sie durch Knopfdruck eine Sprechverbindung mit der HAUS(NOT)RUF-Zentrale her. Sie ist 24 Stunden am Tag mit Fachpersonal besetzt. Wenn Sie einen Kontakt auslösen, erscheint auf dem Computerbildschirm in der Zentrale Ihre „Karteikarte“. Die MitarbeiterInnen in der HAUS(NOT)RUF-Zentrale sind auf diese Weise mit allen wichtigen Informationen ausgestattet. Sie können sich sofort und auch im Notfall um Ihr Anliegen kümmern. Wenn es nötig ist, bleibt der Funkkontakt mit der Zentrale so lange bestehen, bis Hilfe in Ihrer Wohnung eingetroffen ist.

### **HAUS(NOT)RUF ist mehr als ein Telefon**

Vielleicht haben Sie bisher gedacht: „Ich habe ja mein Telefon. Damit kann ich im Notfall doch auch Hilfe herbeirufen“. Die Erfahrung zeigt leider, dass ein normales Telefon oft nicht ausreicht. Das ist zum Beispiel dann der Fall, wenn Sie im Bad ausgerutscht oder gestürzt sind und Sie Ihr Telefon im Wohnzimmer nicht erreichen können. Der HAUS(NOT)RUF lässt Sie nicht im Stich. Er funktioniert auch dann, wenn Sie Ihr Telefon nicht erreichen und den Hörer nicht abnehmen können. Sie drücken einfach den Funkfinger an Ihrer Kette oder Ihrem Handgelenk und der HAUS(NOT)RUF funktioniert – in allen Räumen Ihrer Wohnung, ganz gleich, wo Ihr Telefon steht (Abbildungen 4 bis 5).

### **Menschen Ihres Vertrauens**

Häufig reicht es aus, wenn im Notfall jemand aus Ihrer Familie, aus Ihrer Nachbarschaft oder aus Ihrem Freundeskreis bei Ihnen vorbeischaut. Deshalb arbeiten manche HAUS(NOT)RUF-Dienste mit Menschen Ihres Vertrauens zusammen. Sie nennen Ihrem HAUS(NOT)RUF-Dienst die Namen von Familienmitgliedern, Freunden oder Nachbarn Ihres Vertrauens, die in Ihrer Nähe wohnen und einen Schlüssel zu Ihrer



Wohnung haben. In der HAUS(NOT)RUF-Zentrale werden deren Telefonnummern vermerkt. Übrigens: Wenn Sie es wünschen, können Sie auch einen ambulanten Pflegedienst angeben. Ist keine Vertrauensperson verfügbar, kommt im

Notfall der HAUS(NOT)RUF-Dienst zu Ihnen. Wenn Ihnen diese Lösung ohnehin lieber ist, können Sie das auch direkt vereinbaren.

### **Immer Hilfe und in kurzer Zeit**

Im Regelfall ist sichergestellt, dass Sie in weniger als 20 Minuten die benötigte Unterstützung erhalten. In dringenden Fällen informiert die HAUS(NOT)RUF-Zentrale sofort einen Rettungswagen oder den Notarzt. Dies gilt vor allem dann, wenn Sie zu der Gruppe der sogenannten Risikopatienten gehören, etwa nach einem Herzinfarkt oder bei Herz-Kreislauf-Erkrankungen.

## Der Schlüssel zu Ihrer Wohnung

Im Notfall ist es wichtig, dass der HAUS(NOT)RUF-Dienst über einen Schlüssel zu Ihrer Wohnung verfügt. Die meisten HAUS(NOT)RUF-Dienste bieten Ihnen an, Ihren Schlüssel sicher zu verwahren: In einem einbruch-sicheren Schrank vor unberechtigtem Zugriff geschützt (Schlüssel und Anschrift werden getrennt aufbewahrt) liegt Ihr Wohnungs- oder Haustürschlüssel für den Fall bereit, dass Sie selbst die Tür nicht öffnen können. Er wird dann sofort zu Ihrer Wohnung gebracht, so dass die Helfer ohne Schwierigkeiten Ihre Wohnung öffnen können.

## Was der HAUS(NOT)RUF-Dienst von Ihnen wissen muß

Zu Beginn Ihrer Zusammenarbeit mit dem HAUS(NOT)RUF-Dienst werden eine Reihe von Informationen zu Ihrer Lebenssituation in eine Datei aufgenommen und in der HAUS(NOT)RUF-Zentrale hinterlegt: Wer sind Ihre Familienangehörigen? Wie heißen Ihre wichtigsten Freunde, Bekannte, Nachbarn? Wer ist Ihr Hausarzt? Welche Hilfen nehmen Sie bereits in Anspruch? Welche Vorlieben, Wünsche und Gewohnheiten haben Sie? Und welche Einschränkungen und Erkrankungen? Auf diese und weitere Informationen greift die HAUS(NOT)RUF-Zentrale zurück, wenn Sie sich über den Funkfinger melden. Die gespeicherten Informationen tragen dazu bei, dass die richtige Hilfe schnell in die Wege geleitet werden kann. Von Zeit zu Zeit werden die Informationen aktualisiert, so dass alle wichtigen Veränderungen in Ihren persönlichen Dingen immer berücksichtigt sind. (Lesen Sie dazu auch „Der Vertrag“, Seite 18).



## Wie sieht es mit dem Service der HAUS(NOT)RUF-Dienste aus?

Die meisten HAUS(NOT)RUF-Dienste in Nordrhein-Westfalen bieten mehr als schnelle Hilfe im Notfall. Auf dem Programm stehen Serviceleistungen wie Information und Beratung zu kulturellen Veranstaltungen und Vermittlung von weiteren Dienstleistungen wie Essen auf Rädern, Fahrdienste, Fußpflege. Über den Funkfinger oder über eine besondere Servicetaste am HAUS(NOT)RUF-Gerät können Sie Ihre Wünsche nennen. Ein guter HAUS(NOT)RUF-Dienst sorgt dafür, dass die gewünschten Leistungen aufeinander abgestimmt und zu Ihrer Zufriedenheit erbracht werden. (Mehr dazu im Kapitel „Welche Leistungen erhalten Sie zu welchem Preis?“, Seite 14)

## Selbstständig zu Hause leben – so lange, so gut und so sicher wie möglich

Nordrhein-Westfalen verfügt über ein dichtes Netzwerk an Hilfen und Dienstleistungen. Die HAUS(NOT)RUF-Dienste sind ein Teil davon. Sie arbeiten landesweit und in Ihrer Region mit anderen Einrichtungen eng zusammen – damit Sie so lange, so gut und so sicher wie möglich selbstständig zu Hause leben können!


## Ist HAUS(NOT)RUF für Sie interessant?

**Wir haben Ihnen auf den vorangegangenen Seiten zwei Möglichkeiten vorgestellt, wie Sie den HAUS(NOT)RUF nutzen können: zum einen als Absicherung für den Notfall und zum anderen als Serviceagentur zur Unterstützung der alltäglichen Lebensgestaltung. Wenn Sie älter als 60 Jahre sind oder wenn Sie mit Einschränkungen durch eine Krankheit oder Behinderung leben müssen, dann sollten Sie prüfen, ob HAUS(NOT)RUF für Sie in Frage kommt. Aber auch als pflegende Angehörige gilt es zu überlegen, ob HAUS(NOT)RUF die Situation für Sie nicht verbessern kann.**

Das Interesse an Informationen zum HAUS(NOT)RUF ist groß. Viele Menschen sind aber unsicher, ob sie selbst das HAUS(NOT)RUF-Angebot „jetzt schon“ benötigen. Wenn es Ihnen ähnlich geht, schlagen wir Ihnen einen kleinen Test vor.

### **Machen Sie den Test – am besten zusammen mit Angehörigen und Freunden**

Anhand des folgenden Katalogs können Sie einschätzen, ob HAUS(NOT)RUF für Sie Vorteile bietet. Kreuzen Sie alle zutreffenden Angaben an. Keine Sorge: Der Fragenkatalog ist nur für Sie bestimmt. Er kann Ihnen eine wertvolle Entscheidungshilfe sein.

- 
- Ich bin älter als 60 Jahre.
  - Ich lebe allein in meiner Wohnung.
  - Manchmal sehe ich tagelang niemanden.
  - Seit meine Frau / mein Mann tot ist, fühle ich mich in unserem Haus vor allem nachts nicht mehr so sicher.
  - Getränke, Lebensmittel nach Hause liefern lassen? Wäre schön, aber ich lasse nicht gerne fremde Leute in meine Wohnung.
  - Ins Theater oder in die Oper – ja, aber wie komme ich spät abends wieder nach Hause?
  - Hin und wieder möchte ich morgens gar nicht aufstehen.

Mir fehlt jemand, mit dem ich reden kann.

Das Treppensteigen fällt mir immer schwerer.

Das Telefon ist mein wichtigster Draht zur Außenwelt.

Angehörige und Freunde erledigen mir manches. Sie haben aber nicht immer Zeit.

Manche Dinge, die ich früher „mit links“ erledigt habe, fallen mir jetzt schwer.

Manchmal ist es mir unangenehm, Verwandte und Freunde um Hilfe bitten zu müssen.

Oft hab ich keine Lust, für mich alleine zu kochen.

Hin und wieder vergesse ich, meine Medikamente einzunehmen.

Manchmal fühle ich mich unsicher in meiner Wohnung.

Einmal stand ich vor meiner Wohnung und der Hausschlüssel lag drinnen.

Für alle Fälle: Das Telefon stelle ich immer ans Bett.

Inzwischen bade ich seltener, weil es mir zu gefährlich ist.

Es geht nicht mehr wie früher, aber mit eisernem Willen schaffe ich es noch.

Hin und wieder überlege ich, wie ich mich für Notfälle besser absichern kann.

Einmal bin ich im Bad ausgerutscht und fast gestürzt.

Es wäre schön, wenn mir jemand meine Einkäufe in die Wohnung bringen könnte.

Ich hatte schon einmal einen Schwächeanfall.

Einmal bin ich mit meinem Rollstuhl umgefallen.



Dass schnelle Hilfe kam, war schon einmal sehr wichtig für mich.

Wenn ich krank bin, merke ich, wie sehr ich auf Hilfe angewiesen bin.

Ich leide unter

- ◆ Asthma
- ◆ Diabetes mellitus (Zuckerkrankheit)
- ◆ Epilepsie
- ◆ Hämophilie (Bluterkrankheit)
- ◆ Herz-Kreislauf-Beschwerden
- ◆ Multipler Sklerose (MS)
- ◆ Osteoporose (Knochenschwund)
- ◆ spastischer Lähmung

Ich bin halbseitig gelähmt (nach Schlaganfall).

Ich bin gehbehindert.

Ich hatte eine Krebsoperation.

Ich hatte einen Herzinfarkt.

Ich sehe immer schlechter.

Ich benutze manchmal eine Gehhilfe.

Manchmal fürchte ich, dass ich doch nicht mehr lange in meiner Wohnung bleiben kann.

Haben Sie mehr als sechs Aussagen angekreuzt?  
Dann raten wir Ihnen: Informieren Sie sich näher über die HAUS(NOT)RUF-Leistungen bei einem Anbieter Ihres Vertrauens. Dort berät man Sie freundlich, ausführlich und kostenlos. Viele HAUS(NOT)RUF-Anbieter werden Ihnen einen Probeanschluss oder ein „Schnupperpaket“ anbieten. Übrigens: Das „Schnupperpaket“ ist auch eine gute Geschenkidee. Sie sollten danach fragen.



## HAUS(NOT)RUF sorgfältig prüfen: Worauf Sie achten sollten

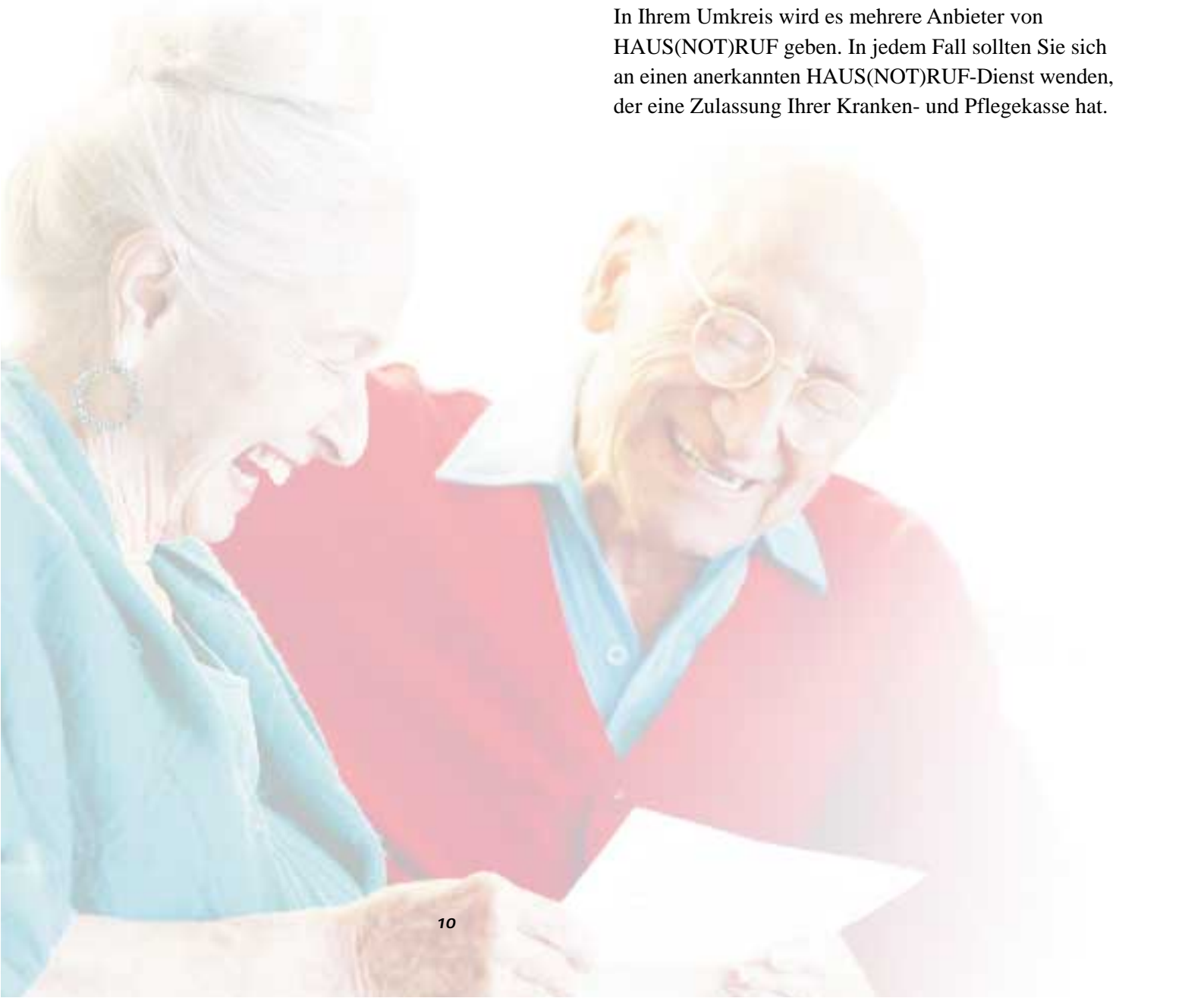
**Bevor Sie sich für einen HAUS(NOT)RUF-Anbieter entscheiden und einen Vertrag abschließen, sollten Sie sich überlegen, welche Leistungen Sie in Anspruch nehmen und worauf Sie sonst noch achten wollen. Die nachfolgende Liste hilft dabei, alles Wichtige zu berücksichtigen.**

### Das sollten Sie beachten

- ◆ Holen Sie mehrere Angebote ein und nehmen Sie ein kostenloses Beratungsgespräch in Anspruch. Bitten Sie Personen Ihres Vertrauens (Verwandte, Nachbarn, Freunde), daran teilzunehmen. Gemeinsam können Sie manches gezielter erfragen und besser verstehen.

### Sie können zwischen verschiedenen HAUS(NOT)RUF-Diensten wählen

In Ihrem Umkreis wird es mehrere Anbieter von HAUS(NOT)RUF geben. In jedem Fall sollten Sie sich an einen anerkannten HAUS(NOT)RUF-Dienst wenden, der eine Zulassung Ihrer Kranken- und Pflegekasse hat.



## Was erwarten Sie vom HAUS(NOT)RUF?

Fragen Sie sich, welche Leistungen des HAUS(NOT)RUF-Dienstes Ihnen besonders wichtig sind. Die nachfolgende Liste kann Ihnen in einem ersten Schritt dabei helfen zu klären, worauf es Ihnen vor allem ankommt. Kreuzen Sie die Gesichtspunkte an, die auf Sie zutreffen.

- Wollen Sie eine Absicherung für den Krisenfall/medizinischen Notfall?
- Möchten Sie für später vorbeugen und Ihr persönliches Hilfenetz erweitern?
- Geht es Ihnen neben dem Sicherheitsaspekt auch um Information, Beratung und Vermittlung von Serviceleistungen, wie zum Beispiel die Lieferung von Getränken ins Haus, Fahrdienste zu kulturellen Angeboten oder die Begleitung bei Einkäufen?
- Bevorzugen Sie einen HAUS(NOT)RUF-Dienst, der sich zum Beispiel einmal in der Woche bei Ihnen meldet und Sie fragt, wie es Ihnen geht oder der sich regelmäßig nach Ihrer Zufriedenheit erkundigt?
- Wollen Sie lieber einen HAUS(NOT)RUF-Dienst, der sich nur selten bei Ihnen meldet und mehr im Hintergrund für Sie arbeitet?
- Soll der HAUS(NOT)RUF eine Ergänzung sein zu anderen Diensten, die Sie bereits in Anspruch nehmen (etwa fahrbarer Mittagstisch, ambulanter Pflegedienst etc.)?

## Das sollten Sie beachten

- ◆ Prüfen Sie genau, welches HAUS(NOT)RUF-Angebot Ihren Interessen am besten entspricht. Nehmen Sie Ihre Wünsche ernst und gehen Sie nicht zu schnell Kompromisse ein. Im Zweifelsfall gilt: Einen anderen HAUS(NOT)RUF-Anbieter fragen und ein weiteres Angebot einholen.

## Welcher HAUS(NOT)RUF ist für Sie der beste?

Stellen Sie fest, was für Sie eher in Frage kommt:

- ◆ Es gibt HAUS(NOT)RUF-Dienste, die großen Wert auf die Mithilfe Ihrer Verwandten, Freunde und Nachbarn legen. Man bittet Sie, Personen Ihres Vertrauens zu nennen. Solche HAUS(NOT)RUF-Dienste beziehen Vertrauenspersonen als „Helfende vor Ort“ in ihre Arbeit mit ein. Sie sind die Kontaktbrücke zwischen Ihnen und dem HAUS(NOT)RUF-Dienst für kleine Hilfen und als erste Hilfe im Ernstfall. Die Zusammenarbeit mit Personen aus Ihrem Familien- und Freundeskreis ist vor allem dann zu empfehlen, wenn diese Personen in Ihrer unmittelbaren Nähe wohnen.
- ◆ Und es gibt HAUS(NOT)RUF-Dienste, die in einer Notlage für Sie immer sofort eigene MitarbeiterInnen zur Verfügung haben. Die Wahl eines solchen HAUS(NOT)RUF-Dienstes ist vor allem dann sinnvoll, wenn Sie an Ihrem Wohnort keine geeigneten Vertrauenspersonen kennen.





### **Auf die Einzelheiten kommt es an**

- ◆ Wenn Sie HAUS(NOT)RUF-Dienste ansprechen, verlangen Sie eine genaue Beschreibung des HAUS(NOT)RUF-Angebots, damit Sie alles in Ruhe nachlesen können. Alle Einzelheiten der angebotenen Leistungen müssen gut verständlich formuliert und alle Preise übersichtlich aufgelistet sein.
- ◆ Sie haben ein Recht auf ein kostenloses und unverbindliches Informations- und Beratungsgespräch als Grundlage für Ihre Entscheidung.
- ◆ Der Anbieter sollte Ihnen mehrere Leistungspakete zur Auswahl stellen können (vgl. dazu die Ausführungen Seite 14). Pauschalangebote reichen häufig nicht.
- ◆ Verlangen Sie in jedem Fall einen schriftlichen Kundenvertrag, der alle Einzelheiten enthält (vgl. hierzu die Ausführungen Seite 18).
- ◆ Sie sollten darauf Wert legen, dass der HAUS(NOT)RUF-Dienst einen „Haustürschlüssel-Service“ anbietet: Sie stellen dem Dienst einen Schlüssel Ihres Hauses und/oder Ihrer Wohnung gegen Quittung zur Verfügung, damit Helfer im Notfall Ihre Wohnungstür leicht öffnen können. Der Umgang mit Ihrem Hausschlüssel muss im Kundenvertrag gesondert geregelt sein. Noch besser: Sie erhalten einen eigenen „Schlüsselvertrag“.
- ◆ Der HAUS(NOT)RUF-Dienst sollte Ihnen eine feste Ansprechperson (KundenberaterIn) nennen, an die Sie sich bei Rückfragen jederzeit wenden können.
- ◆ Fortschrittliche HAUS(NOT)RUF-Dienste bieten Ihnen eine Beschwerdestelle an, für den Fall, dass Sie unzufrieden sind.
- ◆ Lassen Sie sich erklären, wie der HAUS(NOT)RUF-Dienst sicherstellt, dass Sie einerseits schnelle Hilfe erhalten, Sie andererseits aber – wenn es zu verantworten ist – in Ihrer Wohnung versorgt werden. In manchen Fällen, etwa wenn Sie zu einer sogenannten Risikogruppe gehören (siehe Seite 7) ist es gut, schnell in eine Klinik eingewiesen zu werden. Meist reicht es aber aus, wenn Sie in Ihrer Wohnung Hilfe erhalten. Auch hier gilt: Bilden Sie sich Ihr eigenes Urteil.
- ◆ Wenn der HAUS(NOT)RUF-Dienst mit Vertrauenspersonen aus Ihrem privaten Umfeld arbeitet, ist es wichtig, dass diese von Anfang an und später in regelmäßigen Abständen ausführlich über den HAUS(NOT)RUF informiert werden.
- ◆ Der HAUS(NOT)RUF-Dienst sollte in abgesprochenen Abständen den Kontakt zu Ihnen pflegen. Bei dieser Gelegenheit kann gleichzeitig die Funktionsfähigkeit der Anlage überprüft werden. Auch die wichtigen Informationen zu Ihrer Person und Ihrer Lebenssituation müssen regelmäßig aktualisiert werden. Schließlich darf gerade dann nichts schiefgehen, wenn es darauf ankommt. Eine veraltete Adresse oder eine falsche Telefonnummer können im Krisenfall verhindern, dass der HAUS(NOT)RUF-Dienst Ihren Hausarzt oder Ihre Familie erreicht.

- ◆ Fragen Sie nach weiteren Serviceleistungen des HAUS(NOT)RUF-Dienstes: zu regionalen Angeboten, Beratung in Fragen der Alltagsgestaltung, Vermittlung von weiteren Hilfe-Leistungen und nach der Bereitschaft, verschiedene Hilfen für Sie zu koordinieren.

- ◆ Probekontakte, etwa in der ersten Woche, damit Sie mit Ihrer HAUS(NOT)RUF-Anlage schnell vertraut werden und sich in der Handhabung sicher fühlen.
- ◆ Ein Gespräch nach einigen Wochen, um Ihre Erfahrungen und weitere Wünsche zu erfragen.

### Das sollten Sie beachten

- ◆ Achten Sie darauf, wie gut der HAUS(NOT)RUF-Dienst den Einstieg in die Zusammenarbeit mit Ihnen gestaltet. Nur auf einer Grundlage, mit der Sie wirklich zufrieden sind, lässt sich ein vertrauensvoller Kontakt aufbauen.

### Wer ist der Träger eines HAUS(NOT)RUF-Dienstes?

Die Zusammenarbeit mit einem HAUS(NOT)RUF-Dienst ist Vertrauenssache. Wenden Sie sich deshalb am besten an einen Anbieter, den Sie kennen und mit dem Sie bereits gute Erfahrungen gemacht haben. HAUS(NOT)RUF wird von nahezu allen Wohlfahrtsverbänden und privaten Anbietern entweder in eigener Trägerschaft selbst angeboten oder sie arbeiten mit anerkannten HAUS(NOT)RUF-Diensten eng zusammen (siehe Adressen-Übersicht, Seite 21).

### Der Einstieg ist wichtig

Zu Beginn der Zusammenarbeit wird Ihnen ein guter HAUS(NOT)RUF-Dienst folgende Leistungen anbieten:

- ◆ Beratung zur Finanzierung und Unterstützung beim Bearbeiten notwendiger Anträge.
- ◆ Installation und Inbetriebnahme des HAUS(NOT)RUF-Geräts durch kompetente MitarbeiterInnen. Wenn die Arbeiten von einem Elektriker Ihrer Wahl erledigt werden, sollte dies in enger Abstimmung mit dem HAUS(NOT)RUF-Dienst erfolgen.
- ◆ Gründliche Einweisung in die Bedienung der Geräte. Personen Ihres Vertrauens (Verwandte, Freunde, Nachbarn) sollten hinzugebeten werden.

### Das sollten Sie beachten

- ◆ In jedem Fall sollten Sie zunächst einen Probeanschluss vereinbaren, damit Sie überprüfen können, ob Sie das richtige Angebot gewählt haben.



## Welche Leistungen erhalten Sie zu welchem Preis?

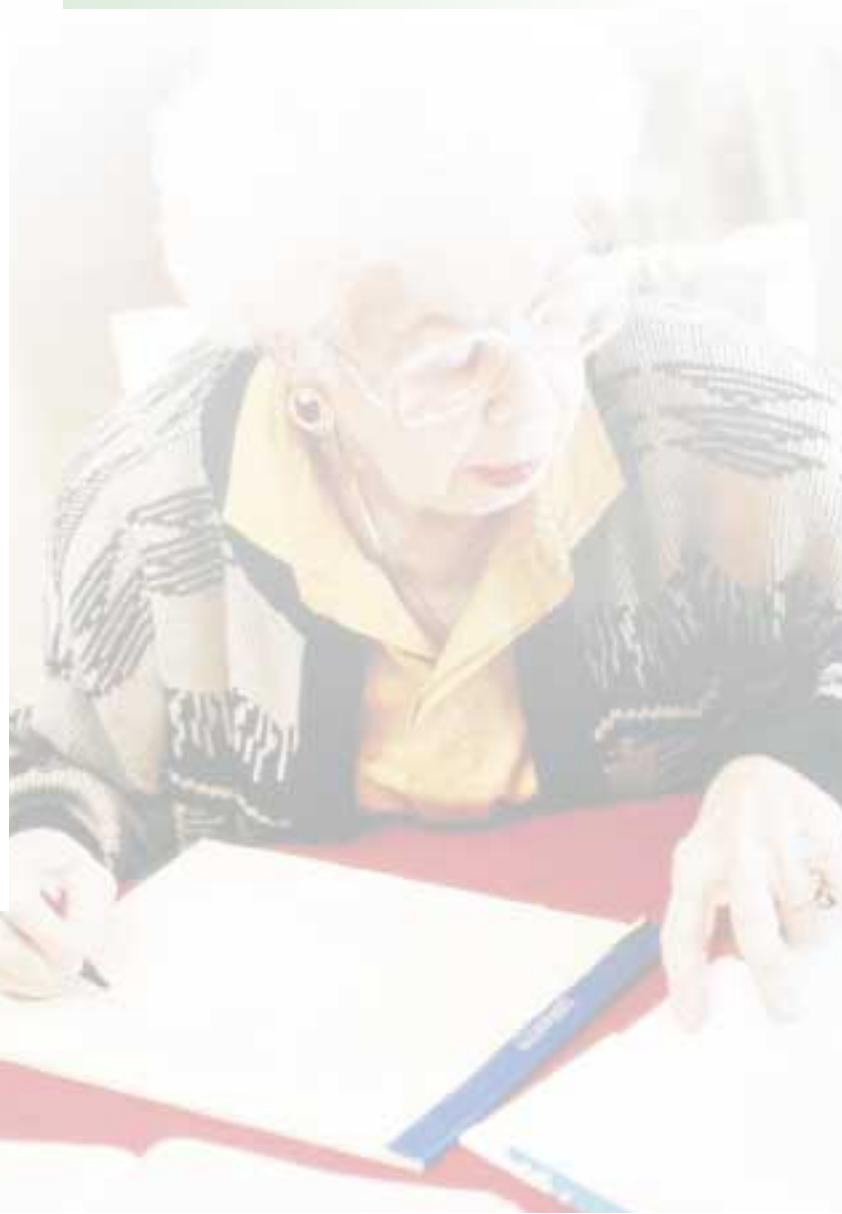
Kundenfreundliche HAUS(NOT)RUF-Dienste bieten Ihnen verschiedene Leistungspakete sowie einen Katalog zusätzlicher Leistungen an, unter denen Sie auswählen können. Mit Unterstützung der Landesregierung haben in Nordrhein-Westfalen ausgewählte HAUS(NOT)RUF-Dienste drei verschiedene Leistungspakete sowie einen Katalog an Zusatzleistungen beispielhaft entwickelt und erprobt.

### Daran können Sie sich orientieren:

- ◆ **Grundleistungspaket:**  
Preis pro Monat: 17,90 €; einmalige Anschlussgebühr von ca. 10 €
- ◆ **Servicepaket:**  
Preis pro Monat: ca. 30 bis 40 €; einmalige Anschlussgebühr von ca. 25 €
- ◆ **Komfortpaket:**  
Preis pro Monat: ca. 40 bis 62 € DM; incl. Anschlussgebühr
- ◆ **Katalog an Zusatzleistungen:**  
Preise auf Anfrage und nach Vereinbarung

### Das sollten Sie beachten

- ◆ Jeder HAUS(NOT)RUF-Dienst nennt seine Leistungspakete anders. Die Inhalte sollten aber in etwa mit den hier beschriebenen Leistungspaketen übereinstimmen.
- ◆ Die angegebenen Preise sind Richtwerte zu Ihrer Orientierung. Die HAUS(NOT)RUF-Dienste unterliegen keinen Vorgaben der Landesregierung, sondern gestalten ihre Preise frei. Lediglich der Preis von 17,90 € für das Grundleistungspaket ist zwischen den HAUS(NOT)RUF-Diensten und den Pflegekassen fest vereinbart.
- ◆ Nicht im Preis enthalten sind Ihre normalen Telefongebühren für die über das HAUS(NOT)RUF-Gerät geführten Gespräche.



## Das Grundleistungspaket enthält im Allgemeinen:

- ◆ HAUS(NOT)RUFgerät mit Funkfinger, als Brosche oder wie eine Armbanduhr zu tragen, meist für die Dauer der Nutzung leihweise zur Verfügung gestellt (vgl. Abbildung Seite 4)
- ◆ garantiert einwandfreie Beschaffenheit und Funktionsfähigkeit des Geräts
- ◆ Anschluss des HAUS(NOT)RUF-Geräts an eine rund um die Uhr (24 Stunden) erreichbare Zentrale
- ◆ Programmierung Ihres HAUS(NOT)RUF-Geräts, damit Sie bei Bedarf immer und sofort die HAUS(NOT)RUF-Zentrale erreichen und ein Sprechkontakt mit der Zentrale gewährleistet ist
- ◆ auf Ihren Wunsch: Benachrichtigung der von Ihnen benannten Vertrauenspersonen in einer vereinbarten Reihenfolge (vgl. Seiten 5 und 11)
- ◆ im Krisenfall, zum Beispiel bei einem medizinischen Notfall: die vorher mit Ihnen abgesprochenen Maßnahmen werden sofort eingeleitet
- ◆ ein defektes Gerät wird im Zeitraum von zwei Werktagen ausgetauscht.



## Das sollten Sie beachten

- ◆ Die Kosten für Tätigkeiten in Ihrer Wohnung, nachdem Sie einen Notruf ausgelöst haben, sind meist nicht in den monatlichen Gebühren enthalten. Sie müssen gesondert gezahlt werden. In bestimmten Fällen übernimmt Ihre Krankenkasse diese Kosten. Näheres dazu erfahren Sie von Ihrem HAUS(NOT)RUF-Dienst oder von Ihrer Krankenkasse.
- ◆ Wenn Sie vom Medizinischen Dienst der Krankenkassen (MDK) als pflegebedürftig eingestuft wurden, können Sie die Übernahme der Kosten für das Grundleistungspaket bei Ihrer Pflegekasse beantragen. Diese erstattet die monatlichen Gebühren sowie die Anschlussgebühr **zusätzlich zur Geld- oder Sachleistung** in der bewilligten Pflegestufe. Näheres erfahren Sie bei Ihrer Pflegekasse. Die HAUS(NOT)RUF-Dienste sind Ihnen bei der Antragstellung behilflich.

## Das Servicepaket enthält im Allgemeinen:

- ◆ Alle Elemente des Grundleistungspakets.
- ◆ Aufbewahrung eines Schlüssels zu Ihrer Wohnung: Diese Leistung wird in einigen HAUS(NOT)RUF-Diensten auch als eigene Zusatzleistung angeboten (siehe auch Seite 17).
- ◆ Telefonische Gesprächsbereitschaft: Sie können Ihren HAUS(NOT)RUF-Dienst rund-um-die-Uhr in allen für Sie wichtigen Angelegenheiten anrufen, auch für Serviceanfragen wie zum Beispiel Bestellung eines Fahrdienstes.

- ◆ Beratung: Am Telefon oder auch im persönlichen Gespräch bei Ihnen zu Hause wird Ihnen geholfen, z.B. bestimmte Leistungen zu beantragen.



- ◆ Betreuung: Etwa alle drei Monate ruft Sie der HAUS(NOT)RUF-Dienst an. Sie werden nach Ihrer Zufriedenheit und nach weitergehenden Wünschen gefragt.
- ◆ Technische Ausstattung: Sie erhalten Geräte der neuesten Bauart. Benötigte Batterien/Akkus sowie notwendige Strom- bzw. Telefonkabel werden kostenlos geliefert.
- ◆ Reparatur: Der Austausch eines defekten Geräts erfolgt am gleichen Tag. Dies gilt auch am Wochenende.



- ◆ Täglicher Kontakt: Die Tagestaste wird auf Ihren Wunsch in Funktion gesetzt („freigeschaltet“) und es erfolgt ein täglicher Kontakt mit der HAUS(NOT)RUF-Zentrale.

## Das Komfortpaket enthält im Allgemeinen:

- ◆ alle Leistungen des Grundleistungs- und des Servicepakets
- ◆ sowie eine Reihe von Serviceleistungen. Dies können zum Beispiel sein:
- ◆ Hol- und Bringedienst: Einmal im Monat können Sie sich zu einer Veranstaltung fahren lassen, oder das Sonntagsmenü des Mahlzeitendienstes bestellen.
- ◆ Begleitung: Einmal im Monat begleitet Sie jemand vom HAUS(NOT)RUF-Dienst, zum Beispiel, damit Sie einen größeren Einkauf tätigen können (Zeitumfang etwa eine Stunde, bei einer Hin- und Rückfahrt bis zu 20 km).

- ◆ **Beratungsbesuch:** Auf Wunsch und nach Terminvereinbarung berät Sie einmal pro Halbjahr eine Pflegefachkraft des HAUS(NOT)RUF-Dienstes oder eines kooperierenden Pflegedienstes in allen Fragen rund um die Pflege.
- ◆ **Kulturelle Informationen:** Auf Wunsch erhalten Sie regelmäßige Informationen aus den Bereichen Kultur, Sozial- und Gesundheitswesen.
- ◆ **Kulturelle Veranstaltung:** Auf Wunsch können Sie einmal pro Halbjahr an einer geselligen Veranstaltung des HAUS(NOT)RUF-Anbieters teilnehmen.
- ◆ **„Alles-inclusive-Service“**, den Sie für die Zeit in Anspruch nehmen können, in der Ihre Angehörigen in Urlaub sind
- ◆ **täglicher Anruf** zu einer von Ihnen gewünschten Uhrzeit, um Ihr Befinden zu erfragen
- ◆ **Haustürschlüssel-Service** für Notfälle

Wenn Sie mit dem HAUS(NOT)RUF-Dienst Ihrer Wahl das für Sie passende Leistungspaket und die für Sie wichtigen Zusatzleistungen festgelegt und die Finanzierung geklärt haben, können Sie einen entsprechenden Vertrag abschließen.

## Der Katalog der Zusatzleistungen

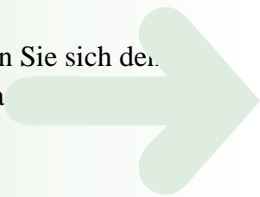
Immer mehr HAUS(NOT)RUF-Dienste haben darüber hinaus eine Reihe von zusätzlichen Einzelleistungen im Programm. Unter anderem sind darin die folgenden Positionen enthalten und jeweils mit einem eigenen Preis versehen:

- ◆ **Zusatzgeräte** wie eine weitere Sprechstelle oder auch ein Rauch- oder Bewegungsmelder (siehe Abbildung 8)
- ◆ **verschiedene Kabel und Adapter**, die zum Beispiel bei aufwendigeren Verlegungsarbeiten notwendig werden
- ◆ **Durchführung aufwendigerer Installationen** zum Anschluss des HAUS(NOT)RUF-Geräts, wenn Sie nicht auf die Telefongesellschaft oder einen Elektrobetrieb zurückgreifen können



### Das sollten Sie beachten

- ◆ Prüfen Sie anhand der nachfolgenden Stichpunkte, ob Ihr HAUS(NOT)RUF-Vertrag alles Wichtige enthält. Wenn etwas fehlt, sollten Sie auf einer Ergänzung bestehen. Kundenfreundliche HAUS(NOT)RUF-Dienste werden gerne auf Ihre Wünsche eingehen.
- ◆ Verträge sind wichtig. Lassen Sie sich den Vertrag genau erklären und a



Wenn Sie HAUS(NOT)RUF-Kundin oder -Kunde werden, ist ein schriftlicher Vertrag Grundlage für die Zusammenarbeit mit Ihrem HAUS(NOT)RUF-Dienst. Es ist wichtig, dass Sie genau verstehen, was der Vertrag im einzelnen regelt. Da Verträge aber häufig schwer verständlich sind, finden Sie nachfolgend alle wesentlichen Regelungen eines HAUS(NOT)RUF-Vertrags erklärt.

### Der Vertragsgegenstand

In einem Vertrag wird zunächst erklärt, worum es geht. Die Juristen nennen das „Vertragsgegenstand“. Unter diesem Stichwort wird in vielen Verträgen zum Beispiel formuliert:

- ◆ „Der Leistungserbringer betreibt eine HAUS(NOT)RUF-Zentrale. Sie ist täglich und rund-um-die-Uhr erreichbar.
- ◆ Ein Empfangsgerät und ein Handsender (Funkfinger) ermöglichen es Ihnen, die HAUS(NOT)RUF-Zentrale über das Fernsprechnet zu erreichen.
- ◆ Beim Auslösen eines Notrufs wird automatisch eine Wechselsprechverbindung mit der Zentrale hergestellt.
- ◆ Die Zentrale leitet die Hilfemaßnahmen ein, die in einem Notrufplan mit Ihnen vereinbart worden sind (etwa: Hilfe durch eine von Ihnen benannte Vertrauensperson, einen Pflegedienst, Ihren Hausarzt, den Notarzt oder den Krankentransport).
- ◆ Voraussetzung für eine wirksame Hilfeleistung ist der Zugang zu Ihrer Wohnung. Deshalb stellen Sie dem HAUS(NOT)RUF-Dienst einen Haus- und Wohnungsschlüssel zur Verfügung.“

## HAUS(NOT)RUF-Leistungen

Legen Sie Wert darauf, dass in Ihrem Vertrag alle HAUS(NOT)RUF-Leistungen einzeln aufgeführt werden:

- ◆ Benennung und Aufzählung der zur Verfügung gestellten Geräte (Empfangsgerät, Funkfinger bzw. Handsender, Zubehör ...).
- ◆ Benennung des vereinbarten Leistungspakets (die ausführliche Beschreibung sollte im Anhang beigefügt sein).
- ◆ Benennung der zusätzlich vereinbarten Leistungen und Hinweis auf die ausführliche Beschreibung im Katalog der Zusatzleistungen als Anhang zum Vertrag.
- ◆ Zieht der HAUS(NOT)RUF-Dienst zur Erfüllung des Vertrags andere Dienste, zum Beispiel einen ambulanten Pflegedienst heran, muss dies im Vertrag ausdrücklich vermerkt sein. Ihr Vertragspartner für alle vereinbarten Leistungen ist in jedem Fall der HAUS(NOT)RUF-Dienst.



## Beide Vertragspartner haben Rechte und Pflichten

Ihre Rechte und Pflichten als Kundin/Kunde sowie die des HAUS(NOT)RUF-Dienstes müssen genau beschrieben sein:

- ◆ Sie stellen Ihren Fernsprech- und Netzanschluss auf eigene Kosten zur Verfügung.
- ◆ Der HAUS(NOT)RUF-Dienst kann die Vergütung für seine Leistungen durch eine schriftliche Erklärung erhöhen. Dies muß Ihnen vier Wochen vorher angekündigt werden. Wenn Sie damit nicht einverstanden sind, können Sie das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Die Kündigung wird gültig zum Zeitpunkt der Erhöhung.
- ◆ Sie verpflichten sich, den HAUS(NOT)RUF-Dienst sofort zu informieren, wenn sich zum Beispiel die Anschrift, Telefonnummer etc. von Ihnen oder einer der Personen ändert, die Sie als Vertrauensperson angegeben haben.
- ◆ Sie gestatten Ihren Vertrauenspersonen sowie den MitarbeiterInnen des HAUS(NOT)RUF-Dienstes und bei einem Notfall auch den Einsatzkräften den Zutritt zu Ihrer Wohnung.
- ◆ Der HAUS(NOT)RUF-Dienst verpflichtet sich, die Daten, die er von Ihnen gespeichert hat, zu Ihrer eigenen Sicherheit regelmäßig zu überprüfen.

## Das sollten Sie beachten

- ◆ Die Funktionsfähigkeit des Fernsprechnetzes ist nicht Vertragsgegenstand, d.h. der HAUS(NOT)RUF-Dienst haftet nicht für eine Störung im Telefonnetz.
- ◆ Die Leistungen, die bei einem Notfalleinsatz in Ihrer Wohnung notwendig sind, müssen Sie meist gesondert bezahlen.

## Die Vertragsdauer muss festgehalten sein

- ◆ Im Regelfall wird der Vertrag auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Er kann aber auch lediglich für eine begrenzte Zeit gelten (etwa solange Ihre Angehörigen in Urlaub sind).
- ◆ Sowohl Sie als auch der HAUS(NOT)RUF-Dienst können die Zusammenarbeit fristgerecht kündigen. Der HAUS(NOT)RUF-Dienst sichert Ihnen zu, dies schriftlich zu tun. Sie selbst können dagegen auch mündlich kündigen und erhalten dann eine schriftliche Bestätigung Ihrer Kündigung.
- ◆ Das Vertragsverhältnis endet ohne Kündigung zum Monatsende, wenn Sie aus dem Einzugsgebiet des HAUS(NOT)RUF-Dienstes wegziehen, wenn Sie in eine stationäre Einrichtung der Altenhilfe umziehen oder wenn Sie sterben.



## Der Datenschutz muss berücksichtigt werden

- ◆ Für eine wirksame Hilfeleistung ist es unumgänglich, dass der HAUS(NOT)RUF-Dienst bestimmte Daten von Ihnen erfragt und speichert. Er ist gesetzlich dazu verpflichtet, die gültigen Datenschutzbestimmungen einzuhalten.
- ◆ Im Falle eines Noteinsatzes muss der HAUS(NOT)RUF-Dienst die dazu erforderlichen Daten an Ihre Vertrauenspersonen, Einsatzkräfte und HelferInnen weitergeben dürfen.

## Das sollten Sie beachten

Kundenfreundliche Verträge enthalten außerdem folgende Klauseln:

- ◆ „Der Kunde/die Kundin kann diesen Vertrag binnen einer Frist von 14 Tagen widerrufen. Zur Wahrung dieser Frist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs.“
- ◆ „Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schriftform.“
- ◆ „Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieses Vertrags führt nicht zur Unwirksamkeit des gesamten Vertrags.“
- ◆ Sonstige Vereinbarungen sollten immer schriftlich festgehalten werden.
- ◆ Der Vertrag ist nur gültig, wenn er sowohl von Ihnen als auch vom HAUS(NOT)RUF-Dienst unterschrieben wurde und Ort und Datum vermerkt sind.

## Der Anhang

Der Anhang des Vertrags sollte enthalten:

- ◆ die ausführliche Beschreibung des vereinbarten Leistungspakets
- ◆ einen Notrufplan, der über die Vorgehensweise des HAUS(NOT)RUF-Dienstes im Krisenfall Auskunft gibt
- ◆ den Katalog der abrufbaren Zusatzleistungen
- ◆ einen eigenen Vertrag über den sorgfältigen Umgang mit Ihrem Wohnungsschlüssel (vgl. hierzu die Ausführungen Seite 6).

# HAUS(NOT)RUF-Anbieter in Nordrhein-Westfalen

HAUS(NOT)RUF ist Vertrauenssache, denn es geht um mehr als um eine ausgeklügelte Telefontechnik. Über die Absicherung im Notfall hinaus bieten Ihnen HAUS(NOT)RUF-Dienste den Zugang zu vielfältigen Informations-, Beratungs- und Serviceleistungen.

## Das sollten Sie beachten

- ◆ Erkundigen Sie sich in erster Linie bei einem ortsansässigen Verband oder Träger bzw. bei einer Einrichtung Ihres Vertrauens. Suchen Sie den Kontakt in Ihrem Stadtteil, an Ihrem Wohnort, in Ihrer unmittelbaren Umgebung. Informationen zum HAUS(NOT)RUF erhalten Sie über einen Wohlfahrtsverband, über einen privaten Pflegedienst in Ihrer Nähe, über Ihre Gemeinde- oder Stadtverwaltung (Seniorenbüro) oder auch über Ihre Kranken- und Pflegekasse.
- ◆ Wenn Ihnen das nicht möglich ist, wenden Sie sich an einen der hier aufgeführten überregionalen Verbände oder an die Landesarbeitsgemeinschaft HAUS(NOT)RUF-Dienst in Nordrhein-Westfalen (Adresse Seite 22 unten).



## Verbände der Freien Wohlfahrtspflege<sup>1</sup>

- ◆ Arbeiterwohlfahrt  
Bezirksverband Westliches Westfalen  
Kronenstr. 63-69  
44139 Dortmund  
Telefon 0231/54830
- ◆ Arbeiterwohlfahrt  
Bezirksverband Ostwestfalen-Lippe  
Detmolder Str. 280  
33605 Bielefeld  
Telefon 0521/92160
- ◆ Arbeiterwohlfahrt  
Bezirksverband Mittelrhein  
Rhonestr. 2a  
50765 Köln  
Telefon 0221/579980
- ◆ Arbeiterwohlfahrt  
Bezirksverband Niederrhein  
Lützowstr. 32  
45141 Essen  
Telefon 0201/31050
- ◆ Caritasverband für das Erzbistum Paderborn<sup>2</sup>  
Am Stadelhof 15  
33098 Paderborn  
Telefon 05251/2090
- ◆ Caritasverband für die Diözese Aachen  
Kapitelstraße 3  
52066 Aachen  
Telefon 0241/4310
- ◆ Caritasverband für die Diözese Essen  
Am Porscheplatz 1  
45127 Essen  
Telefon 0201/810280

- 
- ◆ Caritasverband für die Diözese Münster  
Kardinal-von-Galen-Ring 45  
48149 Münster  
Telefon 0251/89010
  - ◆ Diözesan-Caritasverband<sup>2</sup>  
für das Erzbistum Köln  
Georgstraße 7  
50676 Köln  
Telefon 0221/20100
  - ◆ Der Paritätische Wohlfahrtsverband<sup>3</sup>  
Landesverband NRW  
Loher Straße 7  
42283 Wuppertal  
Telefon 0202/28220
  - ◆ Deutsches Rotes Kreuz  
Landesverband Nordrhein  
Auf'm Hennekamp 71  
40225 Düsseldorf  
Telefon 0211/31040
  - ◆ Deutsches Rotes Kreuz  
Landesverband Westfalen-Lippe  
Sperlicherstraße 25  
48151 Münster  
Telefon 0251/97390
  - ◆ Diakonisches Werk der Ev. Kirche im Rheinland<sup>4</sup>  
Lenastraße 41  
40470 Düsseldorf  
Telefon 0211/6398316
  - ◆ Diakonisches Werk der Ev. Kirche von Westfalen  
Friesenring 32/34  
48147 Münster  
Telefon 0251/27090
  - ◆ Diakonisches Werk der Lippischen Landeskirche  
Leopoldstraße 27  
32756 Detmold  
Telefon 05231/97661

## **Verbände privater Anbieter, die HAUS(NOT)RUF in NRW vermitteln**

- ◆ Arbeitgeber- und Berufsverband  
privater Pflege (ABVP)<sup>5</sup>  
Regionalgeschäftsstelle West  
Kaiserstraße 18  
55116 Mainz  
Telefon 06131/289140
- ◆ Bundesverband ambulanter Dienste (BAD)  
Geschäftsstelle NRW  
Rheinstraße 94  
47798 Krefeld  
Telefon 02151/810909
- ◆ Bundesverband Privater Alten- und Pflegeheime  
und ambulanter Dienste (BPA)  
Geschäftsstelle NRW - Ambulant  
Bochumer Landstraße 223  
45276 Essen  
Telefon 0201/502009
- ◆ Landesverband freie ambulante Krankenpflege (LfK)  
NRW  
Stollwerckstraße 7a  
51149 Köln  
Telefon 02203/91220

## **Landesarbeitsgemeinschaft HAUS- (NOT)RUF-Dienst Nordrhein-Westfalen**

c/o Johanniter-Unfall-Hilfe  
Henricistraße 100  
45136 Essen  
Telefon 0201/896460

<sup>1</sup>Die aufgeführten Verbände sind in der Landesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege Nordrhein-Westfalen (LAG) organisiert und informieren über HAUS(NOT)RUF.

<sup>2</sup>Die Diözesan-Caritasverbände vertreten auch die HAUS(NOT)RUF-Anbieter der Malteser Hilfsdienste.

<sup>3</sup>Der Paritätische vertritt auch die HAUS(NOT)RUF-Anbieter des Arbeiter-Samariter-Bunds (ASB).

<sup>4</sup>Die Diakonischen Werke vertreten auch die HAUS(NOT)RUF-Anbieter der Johanniter Unfallhilfe (JUH).

<sup>5</sup>Auch für NRW zuständig

<b>A</b>	<b>M</b>
Angehörige..... 5, 11	Medizinischer Dienst
Anschlussgebühr ..... 14, 15	der Krankenkassen (MDK) ..... 15
Antragstellung ..... 13, 15	
<b>B</b>	<b>N</b>
Begleitung ..... 16	Notfall ..... 5, 15, 19
Beratung ..... 13, 16	Notrufplan ..... 12, 18, 20
Beratungsgespräch ..... 10, 12, 17	
Betreuung ..... 16	<b>P</b>
<b>D</b>	Pflegedienst ..... 5, 11
Datenschutz ..... 20	Pflegekasse ..... 10, 14, 15
	Preise ..... 12, 14
<b>E</b>	Probeanschluss ..... 9, 13
Einzelleistungen ..... 17	
<b>F</b>	<b>R</b>
Finanzierung ..... 13	Reparatur ..... 15, 16
Funkfinger ..... 4, 5, 15	
<b>G</b>	<b>S</b>
Grundleistungspaket ..... 14, 15	Schlüsselservice ..... 6, 12, 16
<b>H</b>	Schlüsselvertrag ..... 20
Hausnotrufanbieter ..... 10, 21-22	Serviceleistungen ..... 6, 11, 13, 16
Hausnotrufanlage ..... 4	Servicepaket ..... 14, 16
Hausnotrufgerät ..... 4, 15, 16	
Hausnotrufzentrale ..... 5, 6, 15	<b>T</b>
<b>I</b>	Tagestaste ..... 16
Installation der Geräte ..... 13, 17	Telefonanschluss ..... 4, 19
<b>K</b>	Test ..... 7
Komfortpaket ..... 14, 16	Träger eines
Kontaktaufnahme ..... 12	Hausnotrufdienstes ..... 13, 21-22
Kosten ..... 15	
Krankenkasse ..... 10, 15	<b>V</b>
Kündigung ..... 19, 20	Vertrag ..... 18, 19, 20
<b>L</b>	Vertragsanhang ..... 20
Leistungspakete ..... 11, 12, 14	Vertragsdauer ..... 20
	Vertragsklauseln ..... 20
	Vertragskündigung ..... 19, 20
	Vertrauensperson ..... 5, 11, 12
	<b>Z</b>
	Zusatzleistungen ..... 14, 17

## Impressum

### Herausgeber

Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales  
des Landes Nordrhein-Westfalen  
40190 Düsseldorf

Internet: [www.mags.nrw.de](http://www.mags.nrw.de)

e-mail: [info@mail.mags.nrw.de](mailto:info@mail.mags.nrw.de)

### Konzeption und Text

Institut für Sozialforschung, Praxisberatung  
und Organisationsentwicklung GmbH,  
Saarbrücken

### Redaktion

FORUM SOZIALSTATION, Bonn

### Gestaltung

Art & Media GmbH, Bonn

### Druck

Neusser Druckerei und Verlag GmbH

### Fotos

Wir danken den Herstellern von Hausnotruf-Geräten für das zur Verfügung gestellte Bildmaterial.

Seiten 3, 21, 22: Bosch, Seite 4: tetronik (1),  
TeleLarm (2+3), tetronik, Seite 5: Tunstall (4),  
Koala (5), Seite 6: TeleLarm, Tunstall (6+7), Sei-  
ten 7, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19: FORUM  
SOZIALSTATION (FS), Seite 8: Lancier,  
Seite 11: FS (li), Lancier, Seite 17: Lancier (8),  
FS, Seite 20: FS (li), tetronik

Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit  
Genehmigung des Herausgebers.

Die Nutzung unserer Publikationen für gewerbliche  
Zwecke ist nicht gestattet.

Düsseldorf, November 2005

Diese Druckschrift wird im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit der Landesregierung Nordrhein-Westfalen herausgegeben. Sie darf weder von Parteien noch von Wahlwerbern oder Wahlhelfern während eines Wahlkampfes zum Zwecke der Wahlwerbung verwendet werden. Dies gilt für Landtags-, Bundestags- und Kommunalwahlen sowie auch für die Wahl der Mitglieder des Europäischen Parlaments. Missbräuchlich ist insbesondere die Verteilung auf Wahlveranstaltungen, an Informationsständen der Parteien sowie das Einlegen, Aufdrucken oder Aufkleben parteipolitischer Informationen oder Werbemittel. Untersagt ist gleichfalls die Weitergabe an Dritte zum Zwecke der Wahlwerbung.

Eine Verwendung dieser Druckschrift durch Parteien oder sie unterstützende Organisationen ausschließlich zur Unterrichtung ihrer eigenen Mitglieder bleibt hiervon unberührt.

Unabhängig davon, wann, auf welchem Wege und in welcher Anzahl diese Schrift dem Empfänger zugegangen ist, darf sie auch ohne zeitlichen Bezug zu einer bevorstehenden Wahl nicht in einer Weise verwendet werden, die als Parteinahme der Landesregierung zugunsten einzelner politischer Gruppen verstanden werden könnte.