

# Häufige Fragen – unsere Antworten zum Johanniter-Hausnotruf



## 1. Wie funktioniert mein Johanniter-Hausnotruf?

Durch Druck auf den Handsender oder den roten Knopf an der Teilnehmerstation wird der Notruf ausgelöst und direkt an die Johanniter-Notrufzentrale übermittelt. Bleiben Sie ruhig und warten Sie bis sich unsere Notrufzentrale bei Ihnen meldet und beschreiben Sie Ihre Notlage. Die Teilnehmerstation verfügt über eine leistungsstarke Freisprecheinrichtung, sodass Sie frei in den Raum sprechen können. Dies funktioniert in der Regel auch über mehrere Räume, sofern die Türen geöffnet sind. Die Johanniter werden unverzüglich geeignete Hilfsmaßnahmen einleiten, wie z.B. die Benachrichtigung einer von Ihnen angegebenen Kontaktperson oder beim Komfort- und Premiumangebot des qualifizierten Schlüsseinsatzdienstes. Bitte beachten Sie, dass in Notsituationen Eintreffzeiten von den Betroffenen häufig falsch eingeschätzt werden.

## 2. Kann ich über den Handsender mit der Johanniter-Notrufzentrale sprechen?

Nein, das geht leider nicht. Über den Handsender wird nur der Notruf ausgelöst. Die Teilnehmerstation verfügt über eine leistungsstarke Freisprecheinrichtung, sodass Sie einfach in den Raum sprechen können.

## 3. Was passiert, wenn ich versehentlich den Alarm ausgelöst habe?

Das ist kein Problem. Warten Sie bis sich unsere Notrufzentrale bei Ihnen meldet und geben Sie an, dass Sie versehentlich einen Notruf ausgelöst haben. Die Zentrale deaktiviert dann den Alarm.

## 4. Unser Tipp, um mit dem Notrufdienst der Johanniter vertraut zu werden

Testen Sie Ihr neues Hausnotrufgerät gern zwischendurch einmal und lösen einen Probealarm aus, um uns und den Umgang mit Ihrem Hausnotrufgerät besser kennenzulernen. So sind Sie für den Notfall bestens vorbereitet und in Ihrer Selbständigkeit in Ihren Räumen nicht eingeschränkt.

## 5. Was ist zu tun, wenn ich mich für die Tagedastasten-Funktion entschieden habe?

Drücken Sie zweimal täglich, einmal am Morgen und einmal am Abend, z.B. nach dem Aufstehen und vor dem Zubettgehen, auf die gelbe Taste der Teilnehmerstation.



## 6. Mein Gerät funktioniert nicht mehr richtig (z.B. ständiges Blinken). Was soll ich tun?

Drücken Sie den Knopf des Handsenders oder den roten Knopf an der Teilnehmerstation und warten Sie bis sich unsere Notrufzentrale bei Ihnen meldet. Die Notrufzentrale bespricht mit Ihnen das weitere Vorgehen. Sollte eine schwere technische Störung vorliegen und der Rufaufbau zu unserer Zentrale nicht erfolgen, rufen Sie uns bitte unter der gebührenfreien Rufnummer 0800 0019214 an und schildern das Problem.

## 7. Welche Dienstleistungen sind Teil des Basis-, Komfort- bzw. Premiumangebots

Dienstleistung	Basis	Komfort	Premium
Basisleistungen	✓	✓	✓
Hinterlegung Schlüssel		✓	✓
24-Stunden-Einsatzdienst		✓	✓
Tagestaste		✓	✓
SOS-Dose		✓	✓
Broschüre Wohnraumverbessernde Maßnahmen		✓	✓
Wöchentlicher persönlicher Anruf			✓
1 x Zubehör			✓

## 8. Welche Dienstleistungen erbringt der qualifizierte Schlüsseleinsatzdienst im Rahmen des Komfort- und Premiumangebots?

Wir erbringen alle Hilfeleistungen, die in den Bereich der „Ersten Hilfe“ fallen, das sind im Einzelnen:

- Hilfeleistung bei Stürzen
- Erstversorgung bei Verletzungen
- Unterstützende Erstversorgung von akuten Notfällen (z.B. Herzinfarkt, Apoplex, schwerer Asthmaanfall, Unter- oder Überzuckerung etc.)
- Befreien aus extremen Bewegungseinschränkungen, wenn Sie sich z.B. mit Ihrem Rollstuhl festgefahren haben.
- Wir dürfen Ihnen keine Medikamente verabreichen.
- Je nach Erfordernis: Das Weiterleiten Ihres Notrufs an weitere Instanzen der Krankenversorgung (z.B. Pflegedienst, ärztlicher Notdienst, Feuerwehr, Rettungsdienst etc.). Es kommt nicht automatisch ein Arzt zu Ihnen und der Hausnotrufdienst kann Sie im Notfall auch nicht ins nächste Krankenhaus transportieren.

## 9. Servicezufriedenheit – Warum erhalte ich zwei Wochen nach Anschluss des Notrufgerätes einen Anruf durch die Johanniter?

Wir möchten, dass Sie mit unseren Notrufrufen zufrieden sind und fragen daher, ob die Beratung bei Vertragsabschluss/Installation und die Dienstleistung Ihren Erwartungen entspricht. Auch haben Sie die Möglichkeit, in diesem Gespräch eigene Fragen zu stellen.

## 10. Wann wird der Rechnungsbetrag von meinem Konto eingezogen?

Die Abrechnung erfolgt immer im Voraus am Anfang jedes Monats. Der fällige Betrag wird spätestens zum 6. eines Monats von dem uns benannten Konto eingezogen.

## 11. Welche Gebühren beinhaltet meine erste Rechnung?

Die erste Rechnung erhalten Sie im auf den Anschluss folgenden Monat. Diese Rechnung enthält:

- die anteiligen Monatsgebühren des Monats, in dem Ihr Hausnotrufgerät angeschlossen wurde, tagesgenau berechnet,
- die gesamte Monatsgebühr für den laufenden Monat,
- die Anschlussgebühr.

## 12. Wie erfolgt die Rechnungsstellung bei Kostenübernahme durch die Pflegekasse?

- Gesetzlich Pflegeversicherte: Bis zum Eingang der Kostenübernahmeerklärung durch Ihre Pflegekasse zahlen Sie alle Gebühren selbst. Wenn die Kostenübernahme Ihrer Pflegekasse bei den Johannitern vorliegt, schreiben wir Ihnen zu viel bezahlte Gebühren selbstverständlich wieder gut.
- Privat Pflegeversicherte: Sie erhalten von uns eine Rechnung, die Sie ggf. zur Kostenerstattung bei Ihrer Pflegekasse einreichen können.

**Stadtwerke Neuss-Vorteile:**

- keine Anschlussgebühr
- erster Monat kostenlos

**Servicerufnummer:**

**0800 3233 800** (gebührenfrei)

[www.johanniter.de/notrufdienste](http://www.johanniter.de/notrufdienste)

**DIE  
JOHANNITER**



**Aus Liebe zum Leben**