

Leistungsübersicht Notrufzentrale

Die Notrufzentralendienstleistung wird durch die Caritas der Erzdiözese Wien gGmbH, Albrechtskreithgasse 19-21, 1160 Wien (im Folgenden kurz „Caritas“ genannt) angeboten.

Allgemeines:

Der Anwender der Notrufuhr steht in keinem direkten Vertragsverhältnis mit der Caritas. Nachstehend werden ausschließlich der Leistungsumfang und die Kosten aufgelistet. Diese Leistungsübersicht soll Aufschluss darüber geben welche Leistungen die Caritas für den Anwender anbietet. Die Kosten werden direkt von TeleCare Systems dem Anwender verrechnet.

I. Leistungsumfang:

1. Entgegennahme und Abwicklung der Notrufe rund um die Uhr laut dem vereinbarten Alarmablauf (siehe V, Punkt a, b und c)
2. Speicherung und Aktualisierung der Anwender-Daten, laut dem Datenerhebungsbogen (siehe VI)

II. Nicht im Leistungsumfang enthalten ist:

1. Bearbeitung von jeglichen technischen Alarmen wie bspw. Akku leer. Diese Alarme werden entweder vom Anwender oder den Vertrauenspersonen überprüft.

III. Datensicherheit:

1. Die Caritas wird im Zuge dieser Vereinbarung als Dienstleister im Sinne des Datenschutzgesetzes (DSG) tätig und verwendet Daten nur die vom Anwender angegeben werden.
2. Die bekanntgegebenen personenbezogenen Daten werden nur dann an Dritte weitergegeben, wenn es zugunsten des Anwenders im Zuge des Vertragsverhältnisses erforderlich ist.

IV. Kosten für die unter Punkt I (Leistungsumfang) beschriebenen Tätigkeiten:

1. Monatliche Kosten:
EUR 11,12 inkl. MwSt. pro Notrufuhranschluss an die Notrufzentrale
2. Details zur Rechnungsstellung finden sich in der Beilage 1: Allgemeine Geschäftsbedingungen unter Punkt 8.2.

V. Alarmablauf

Der Notrufuhren Anwender kann einen manuellen Notruf, einen Inaktivitätsalarm oder einen Geo Fencing Alarm durch die Verwendung der Notrufuhr absetzen.

a. Alarmablauf bei manuellem Notruf:

Der Notruf wird über das Mobilfunknetz an die Caritas Notrufempfanganlage übermittelt. Durch das Übertragen der Identifizierungs-Telefonnummer erscheinen die Informationen des Datenerhebungsbogens automatisch in der Caritas Notrufempfanganlage. Aus diesem Grund wird die Identität des Notrufuhren Anwenders bekannt.

Informationen zur Position werden bei einer funktionierenden Internetverbindung der Notrufuhr an die Caritas Notrufempfanganlage übermittelt.

Die Mitarbeiter der Caritas nehmen den Notruf entgegen und versuchen mit dem Notrufuhren Anwender über die Notrufuhr ein Telefongespräch zu führen, um die Notrufursache, sowie den aktuellen Aufenthaltsort zu eruieren. Sollte das nicht möglich sein, wird die Gesprächsverbindung beendet und die Identifizierungs-Telefonnummer, sowie allenfalls weitere vorhandene Telefonnummern des Notrufuhren Anwenders angerufen, um die Notrufursache, sowie den aktuellen Aufenthaltsort zu eruieren.

Sollten der Notrufuhren Anwender medizinische Hilfe benötigen, wird sofort die Rettung beauftragt zu helfen. Der Rettung wird der aktuelle Aufenthaltsort entsprechend der Aussage des Notrufuhren Anwenders mitgeteilt.

Wenn keine medizinische Hilfe benötigt wird, sondern z.B. Hilfe beim Aufstehen oder andere nicht-medizinische Hilfe, werden die in der Notrufempfanganlage gespeicherten Kontaktpersonen in der angeführten Reihenfolge verständigt und beauftragt zu helfen. Sollten die Kontaktpersonen nicht erreichbar oder unabhkömmlich sein oder es der Notrufuhren Anwender nicht wünschen, dass sie angerufen werden, wird ein Rettungs- bzw. Hilfsdienst beauftragt zu helfen. Den Kontaktpersonen oder den Rettungs- bzw. Hilfsdiensten wird der aktuelle Aufenthaltsort entsprechend der Aussage des Notrufuhren Anwenders mitgeteilt.

Sollte es der Caritas nicht möglich sein mit den Notrufuhren Anwender zu sprechen und demnach die Notrufursache und der aktuelle Aufenthaltsort nicht eruieren werden können, werden die Kontaktpersonen in der angeführten Reihenfolge verständigt und beauftragt zu helfen. Sollten die Kontaktpersonen nicht erreichbar oder unabhkömmlich sein, wird ein Rettungs- bzw. Hilfsdienst beauftragt zu helfen.

Den Kontaktpersonen oder den Rettungs- bzw. Hilfsdiensten wird der Mittelpunkt der letzten Ortungsübermittlung, der an die Caritas Notrufempfanganlage übermittelt wurde, und die Adresse des Notrufuhren Anwenders mit den allenfalls vorhandenen Zutrittsinformationen, mitgeteilt.

b. Alarmablauf bei Inaktivitätsalarm:

Der Inaktivitätsalarm wird über das Mobilfunknetz an die Caritas Notrufempfangsanlage übermittelt. Durch das Übertragen der Identifizierungs-Telefonnummer erscheinen die Informationen des Datenerhebungsbogens automatisch in der Caritas Notrufempfangsanlage. Aus diesem Grund wird die Identität des Notrufenden Anwenders bekannt.

Informationen zur Position werden bei einer funktionierenden Internetverbindung der Notrufenden an die Caritas Notrufempfangsanlage übermittelt.

Die Mitarbeiter der Caritas nehmen den Inaktivitätsalarm entgegen und rufen die Identifizierungs-Telefonnummer, sowie allenfalls weitere vorhandene Telefonnummern des Notrufenden Anwenders an, um die Notrufursache, sowie den aktuellen Aufenthaltsort zu eruieren.

Sollte der Notrufenden Anwender medizinische Hilfe benötigen, wird sofort die Rettung beauftragt zu helfen. Der Rettung wird der aktuelle Aufenthaltsort entsprechend der Aussage des Notrufenden Anwenders mitgeteilt.

Wenn keine medizinische Hilfe benötigt wird, sondern z.B. Hilfe beim Aufstehen oder andere nicht-medizinische Hilfe, werden die in der Notrufempfangsanlage gespeicherten Kontaktpersonen in der angeführten Reihenfolge verständigt und beauftragt zu helfen. Sollten die Kontaktpersonen nicht erreichbar oder unabhkömmlich sein oder es der Notrufenden Anwender nicht wünschen, dass sie angerufen werden, wird ein Rettungs- bzw. Hilfsdienst beauftragt zu helfen. Den Kontaktpersonen oder den Rettungs- bzw. Hilfsdiensten wird der aktuelle Aufenthaltsort entsprechend der Aussage des Notrufenden Anwenders mitgeteilt.

Sollte es der Caritas nicht möglich sein mit dem Notrufenden Anwender zu sprechen und demnach die Notrufursache und der aktuelle Aufenthaltsort nicht eruiert werden können, werden die Kontaktpersonen in der angeführten Reihenfolge verständigt und beauftragt zu helfen. Sollten die Kontaktpersonen nicht erreichbar oder unabhkömmlich sein, wird ein Rettungs- bzw. Hilfsdienst beauftragt zu helfen.

Den Kontaktpersonen oder den Rettungs- bzw. Hilfsdiensten wird der Mittelpunkt der letzten Ortungsübermittlung, der an die Caritas Notrufempfangsanlage übermittelt wurde, und die Adresse des Notrufenden Anwenders mit den allenfalls vorhandenen Zutrittsinformationen, mitgeteilt.

c. Alarmablauf bei Geofencing-Alarm (Geofencingzone verlassen):

Der Geofencing-Alarm wird über das Mobilfunknetz an die Caritas Notrufempfangsanlage übermittelt, wenn der Notrufuhren Anwender einen definierten Bereich verlassen hat. Durch das Übertragen der Identifizierungs-Telefonnummer erscheinen die Informationen des Datenerhebungsbogens automatisch in der Caritas Notrufempfangsanlage. Aus diesem Grund wird die Identität des Notrufuhren Anwenders bekannt.

Informationen zur Position werden bei einer funktionierenden Internetverbindung der Notrufuhr an die Caritas Notrufempfangsanlage übermittelt.

Die Mitarbeiter der Caritas nehmen den Geofencing-Alarm entgegen und rufen die Kontaktpersonen in der angeführten Reihenfolge an, um Ihnen mitzuteilen, dass ein Geofencing-Alarm eingegangen ist.

Sollten die Kontaktpersonen nicht erreichbar oder unabhkömmlich sein, wird ein Rettungs- bzw. Hilfsdienst beauftragt zu helfen.

Den Kontaktpersonen oder den Rettungs- bzw. Hilfsdiensten wird der Mittelpunkt der letzten Ortungsübermittlung, der an die Caritas Notrufempfangsanlage übermittelt wurde, und die Adresse des Notrufuhren Anwenders mit den allenfalls vorhandenen Zutrittsinformationen, mitgeteilt.

Beim Alarmtyp „Geofencingzone betreten“ wird seitens der Caritas Notrufzentralenmitarbeiter keine Maßnahme durchgeführt.

VI. Datenerhebungsbogen für Notrufuhren Anwender

Nachstehend angeführte Daten sollen in die Caritas Notrufempfangsanlage zur Abwicklung von Notrufen, Inaktivitätsalarmen und Geofencing-Alarmen des angeführten Anwenders eingetragen und gespeichert werden:

Nachname:

Vorname:

Geb. am: **Versicherungsnummer:**

Krankenversicherungsanstalt:

Straße:

Hausnummer: **Stiege:** **Stock:** **Tür:**

Postleitzahl: **Ort:**

Telefonnummer o. a. Adresse:

Telefonnummer persönlich (z.B. Handy):

Zutritt-, Schlüssel-, Zufahrtinfos zu o .a. Adresse:

.....

.....

KONTAKTPERSONEN SIND IN FOLGENDER REIHUNG ZU VERSTÄNDIGEN:

Die angeführten Kontaktpersonen sind informiert, dass Sie im Notfall zu jeder Zeit vom Alarmempfänger angerufen werden können und erklären sich zur Hilfeleistung bereit.

1.	Name: _____ Adresse: _____ Tel.1: _____ Tel.2: _____ Verhältnis (z.B. Tochter/Sohn, Bekannte, Nachbar...): _____	Wegzeit: _____ Min Zutrittsmöglichkeit: ☞ mit Schlüssel <input type="checkbox"/> ☞ durch Safe <input type="checkbox"/>
2.	Name: _____ Adresse: _____ Tel.1: _____ Tel.2: _____ Verhältnis (z.B. Tochter/Sohn, Bekannte, Nachbar...): _____	Wegzeit: _____ Min Zutrittsmöglichkeit: ☞ mit Schlüssel <input type="checkbox"/> ☞ durch Safe <input type="checkbox"/>
3.	Name: _____ Adresse: _____ Tel.1: _____ Tel.2: _____ Verhältnis (z.B. Tochter/Sohn, Bekannte, Nachbar...): _____	Wegzeit: _____ Min Zutrittsmöglichkeit: ☞ mit Schlüssel <input type="checkbox"/> ☞ durch Safe <input type="checkbox"/>
4.	Name: _____ Adresse: _____ Tel.1: _____ Tel.2: _____ Verhältnis (z.B. Tochter/Sohn, Bekannte, Nachbar...): _____	Wegzeit: _____ Min Zutrittsmöglichkeit: ☞ mit Schlüssel <input type="checkbox"/> ☞ durch Safe <input type="checkbox"/>