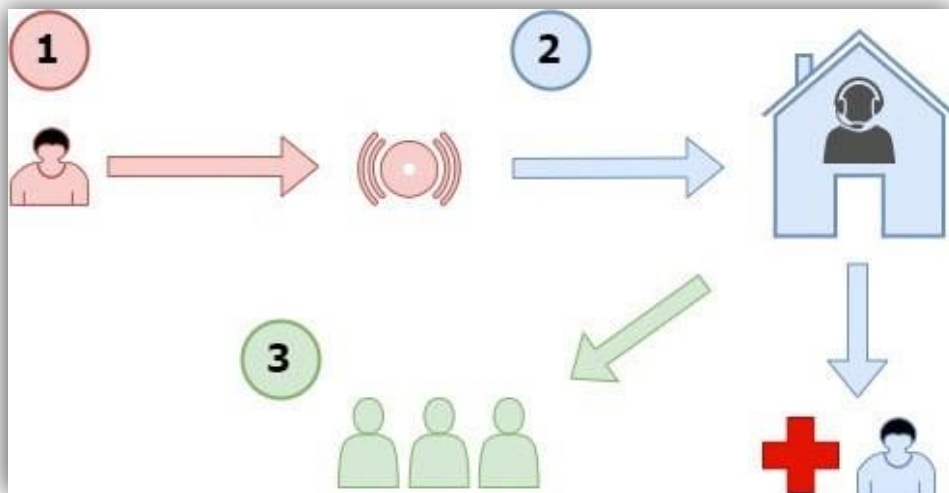




Merkblatt Alarmierungsprozesse (Premium / Relax / Basic)

Serviceangebot «Premium»



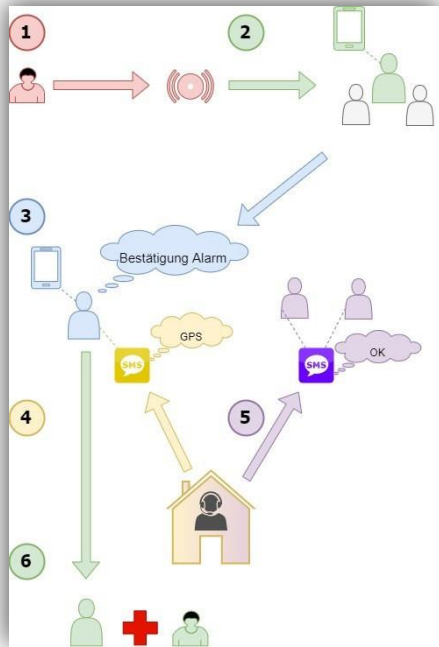
1-Notruf-Kunde/-Kundin betätigt den Alarm

2-Der Alarm geht direkt bei der SRK Notrufzentrale ein. Nach Abklärung kontaktiert die Notrufzentrale Kontaktpersonen und/oder Hilfspersonen, um die notwendigen Massnahmen einzuleiten.

3-Nach Abschluss der Hilfeleistungen beendet die Notrufzentrale den Alarm und informiert bei Bedarf die Kontaktpersonen.

Serviceangebot «Relax»

Kontaktperson bestätigt Alarm



1-Notruf-Kunde/-in betätigt den Alarm

2-Alle Kontaktpersonen werden gleichzeitig angerufen. Die erste Kontaktperson nimmt den Anruf ab. Es ertönt folgende Sprachansage: «Dies ist der Notruf des Schweizerischen Roten Kreuzes. [Name] [Vorname] hat einen Alarm ausgelöst. Bitte drücken Sie die [Taste] um den Alarm anzunehmen und Ihren Einsatz zu bestätigen. Trennen Sie die Verbindung, falls Sie nicht unterstützen können.»

3-Die Kontaktperson bestätigt den Empfang des Alarms mit [Taste]. Es ertönt folgende Sprachansage: «Sie haben bestätigt, Hilfe für

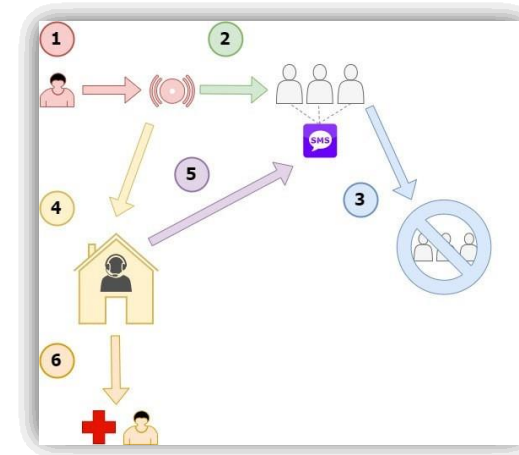
[Vorname] [Nachname] zu leisten. Bitte starten Sie umgehend Ihre Hilfeleistung. Vielen Dank.» Sollten weitere Kontaktpersonen den Alarm bestätigen, ertönt folgende Sprachansage: «Hilfeleistung wurde bereits durch eine andere Kontaktperson zugesichert.»

4-Die hilfeleistende Kontaktperson erhält ein SMS mit folgendem Text: «Sie haben Ihre Unterstützung bei [Vorname] [Nachname] zum Alarm vom [Datum], [Zeit] zugesagt. [Fall Link].»

5-Alle anderen Kontaktpersonen erhalten ein SMS mit dem Text: «Jemand anderes hat den Alarm von [Vorname] [Nachname] vom [Datum], [Zeit] übernommen.»

6-Die Kontaktperson leistet für den Notruf-Kunden / die Notruf-Kundin Hilfe und beendet den Alarm.

KEINE Kontaktperson bestätigt Alarm



1-Notruf-Kunde/-Kundin betätigt den Alarm

2-Alle Kontaktpersonen werden gleichzeitig angerufen. Sofern niemand den Anruf entgegennimmt, werden nach 20 Sekunden Pause erneut alle Kontaktpersonen angerufen.

3-Keine Kontaktperson bestätigt den Alarm-Empfang mit Eingabe der [Taste].

4-Alarm wird an die SRK Notrufzentrale weitergeleitet. Nach Abklärung kontaktiert die Notrufzentrale Kontaktpersonen und/oder Hilfspersonen, um die notwendigen Massnahmen einzuleiten.

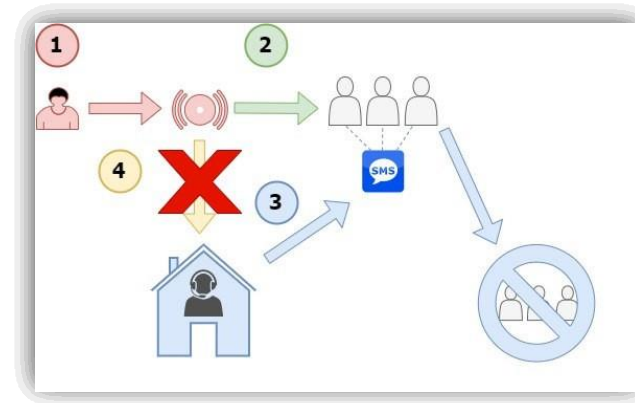
5-Alle Kontaktpersonen erhalten ein SMS mit folgendem Text: «[Vorname] [Nachname] hat am [Datum] um [Zeit] einen Alarm ausgelöst. Da keine Kontaktperson den Alarm entgegengenommen hat, wurde dieser an die Notrufzentrale des Schweizerischen Roten Kreuzes weitergeleitet.»

Serviceangebot «Basic»

Kontaktperson bestätigt Alarm

Der Alarmierungsprozess ist deckungsgleich wie bei Relax – Kontaktperson bestätigt Alarm.

Keine Kontaktperson bestätigt Alarm



1-Notruf-Kunde/-Kundin betätigt den Alarm.

2-Alle Kontaktpersonen werden gleichzeitig angerufen.

3-Keine Kontaktperson

bestätigt den Alarm-Empfang. Der Alarm wird beendet und alle Kontaktpersonen erhalten ein SMS mit folgendem Text: *[Vorname] [Nachname] hat am [Datum] um [Zeit] einen Alarm ausgelöst. Dieser wurde von niemandem übernommen [Fall Link].*

4-Der Alarm wird NICHT an die SRK Notrufzentrale weitergeleitet