

## Rotkreuz-Notruf – Merkblatt Alarmierungsprozesse (Premium/Relax/Basic)

Schaffhausen, 18. September 2023

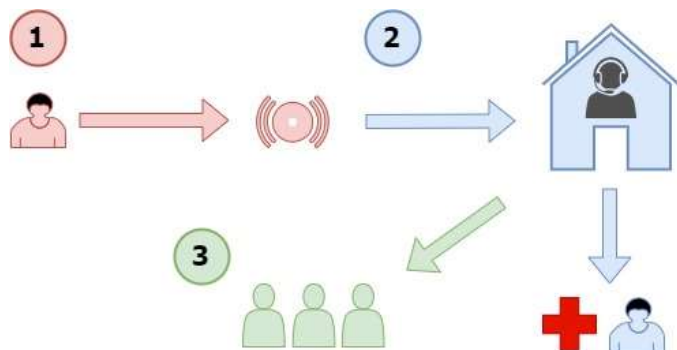
### Alarmierungsprozesse nach Angebot – Premium, Relax und Basic

Dieses Merkblatt dient als Orientierungshilfe.

Es soll auf einfache Weise das Verständnis vermitteln, wie ein Alarmierungsprozess nach Betätigung des Alarms abläuft.

Dabei hängt der Alarmierungsprozess vom gewählten Angebot (Premium, Relax & Basic) ab.

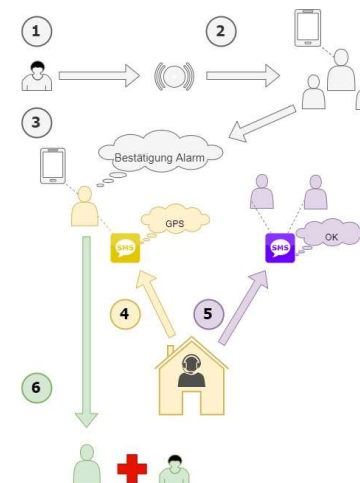
### Serviceangebot «Premium»



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»

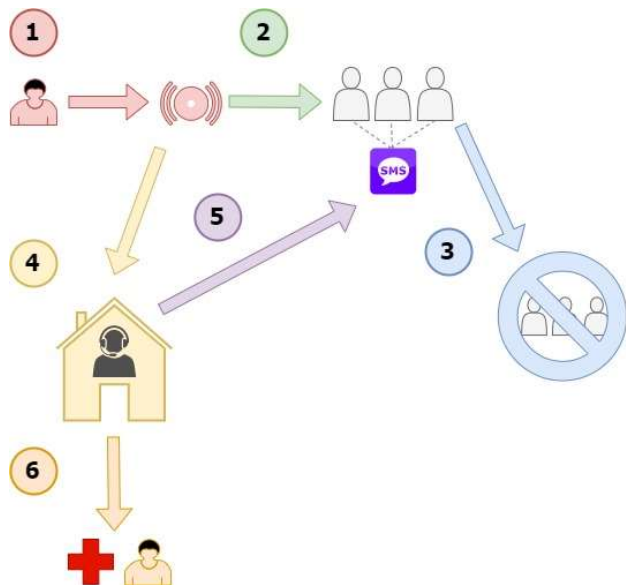
#### Kontaktperson bestätigt Alarm



1. Notruf-Kunde/-Kundin betätigt den Alarm.
2. Alle Kontaktpersonen werden gleichzeitig angerufen (Von einer Nummer im Bereich +41 44 505 69 80 - +41 44 505 69 99). 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 Kontakt-person 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.»  
Die Kontaktperson leistet für den Notruf-Kunden / die Notruf-Kundin Hilfe und beendet den Alarm.



### Keine Kontaktperson bestätigt den Alarm



1. Notruf-Kunde/-Kundin betätigt den Alarm
2. Alle Kontaktpersonen werden gleichzeitig angerufen. Sofern niemand den Anruf entgegennimmt, werden alle Kontaktpersonen zusätzlich zweimal im Abstand von 20 Sekunden angerufen. (Insgesamt erhält eine Kontaktperson so drei Anrufe.)
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.»

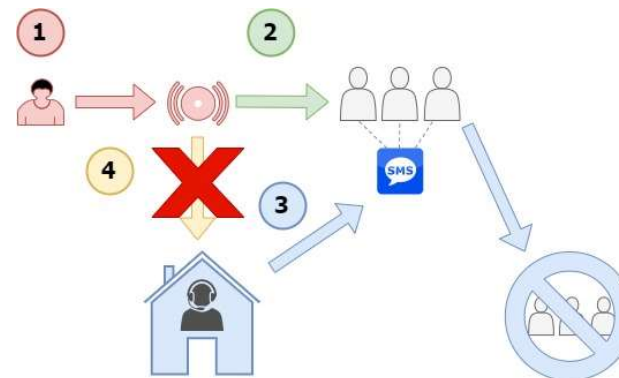


### Serviceangebot «Basic»

#### 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. Sofern niemand den Anruf entgegennimmt, werden alle Kontaktpersonen zusätzlich zweimal im Abstand von 20 Sekunden angerufen. (Insgesamt erhält eine Kontaktperson so drei Anrufe.)
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**