

# Merkblatt Alarmierungsprozesse (Premium / Relax / Basic)



## Premium

Alarmiert umgehend die Notrufzentrale

---

Sie werden auf Knopfdruck sofort mit der Rotkreuz-Notrufzentrale verbunden. Geschulte Mitarbeitende rufen Ihre Kontaktpersonen an und organisieren umgehend die notwendige Hilfe.

Für Personen, die schnell professionelle Unterstützung möchten.



## Relax

Alarmiert zuerst ausschliesslich private Kontakte, dann die Notrufzentrale

---

Ihr Notrufgerät wählt gleichzeitig die Nummern Ihrer (mindestens) drei privaten Kontaktpersonen. Nimmt niemand ab, wird die Rotkreuz-Notrufzentrale alarmiert.

Wird keine der Kontaktpersonen sofort erreicht, kann es einige Minuten dauern, bis sich unsere Rotkreuz-Zentrale meldet.



## Basic

Alarmiert ausschliesslich private Kontakte

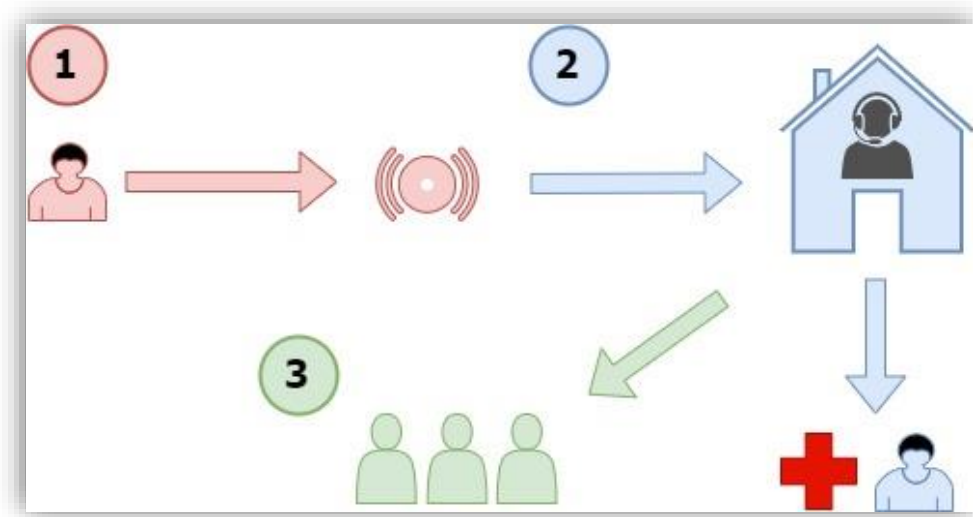
---

Ihr Notrufgerät wählt gleichzeitig die Nummern Ihrer (mindestens) drei privaten Kontaktpersonen. Wird niemand erreicht, erhalten die Kontaktpersonen eine SMS.

Unsere Rotkreuz-Notrufzentrale wird nicht alarmiert.



## Serviceangebot «Premium»



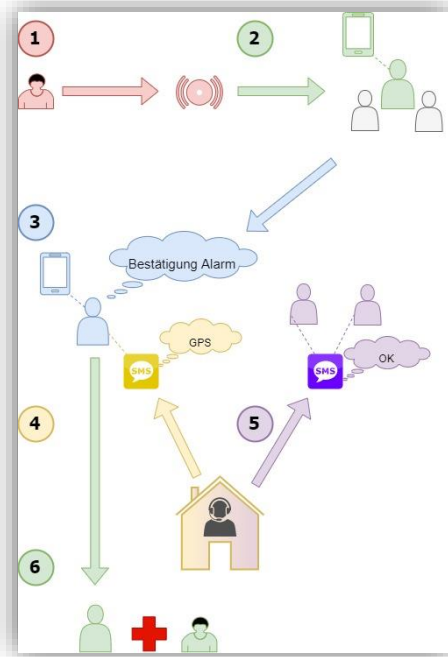
1-Notruf-Kunde/-Kundin betätigt den Alarm

2-Der Alarm geht direkt bei der Rotkreuz-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*

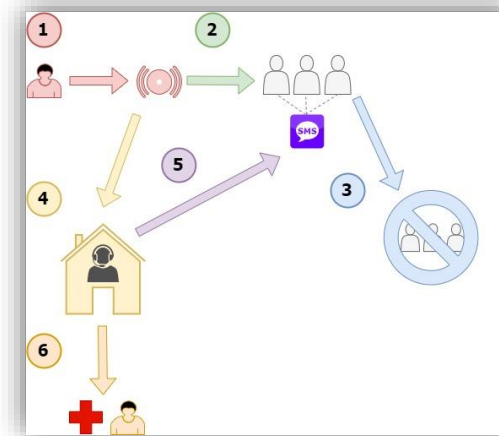
*[Vorname] [Nachname] zu leisten. Bitte starten Sie umgehend Ihre Hilfeleistung. Vielen Dank.»* Sollten weitere Kontaktpersonen den Alarm bestätigen, ertönt folgende Sprachansage: *«Hilfeleistung wurde bereits durch eine andere Kontaktperson zugesichert.»*

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 Rotkreuz-Notrufzentrale weitergeleitet. Nach Abklärung kontaktiert die Notrufzentrale Kontaktpersonen und/oder Hilfspersonen, um die notwendigen Massnahmen einzuleiten.

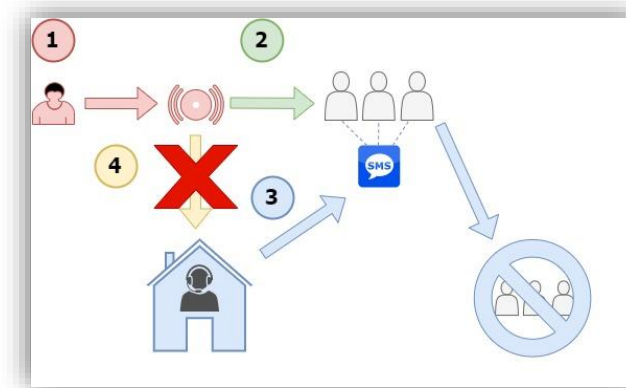
5-Alle Kontaktpersonen erhalten ein SMS mit folgendem Text: *«[Vorname] [Nachname] hat am [Datum] um [Zeit] einen Alarm ausgelöst. Da keine Kontaktperson den Alarm entgegengenommen hat, wurde dieser an die Notrufzentrale des Schweizerischen Roten Kreuzes weitergeleitet.»*

# 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 Rotkreuz-Notrufzentrale weitergeleitet**