

## Anlage 1 – Malteser Hausnotruf

### § 1 Leistungen des Malteser Hilfsdienstes

1. Der Malteser Hilfsdienst vermietet dem Teilnehmer eine Hausnotrufeinrichtung bestehend aus einem Hausnotrufgerät und einem Funkfinger; im Fall der Leistung einer Pflegekasse nach §§ 40, 78 SGB XI erhält der Teilnehmer die Hausnotrufeinrichtung leihweise durch diese. Die Einrichtung wird auf Antrag des Teilnehmers über den Telefon-Festnetzanschluss mit der Notrufzentrale des Malteser Hilfsdienstes verbunden.
2. Der Malteser Hilfsdienst betreibt eine durchgängig täglich 24 Stunden einsatzbereite Hausnotrufzentrale. Löst ein Teilnehmer über das Hausnotrufgerät einen Alarm aus, geht dieser in der Hausnotrufzentrale ein. Zwischen den dortigen Mitarbeitern und dem Teilnehmer wird eine Sprechverbindung hergestellt. Die Mitarbeiter der Hausnotrufzentrale stellen den notwendigen Hilfebedarf (auf Grund der mit dem Teilnehmer vereinbarten und im Stammdatenblatt enthaltenen Angaben zu dessen Person sowie auf Grund des Verlaufs und des Inhalts des Sprachkontaktes) fest und leiten die zur Erfüllung dieses Hilfebedarfs spezifischen Hilfeleistungen ein; diese Einleitung erfolgt durch Vermittlung der im Einzelfall gebotenen Hilfe.
3. Bei Alarmierung von Rettungsmitteln erfolgt auf Wunsch eine Erstinformation an bis zu zwei bei Vertragsabschluss vereinbarte Angehörige des Hausnotrufteilnehmers.
4. Der Malteser Hilfsdienst kann sich zur Erfüllung seiner Leistungspflichten auch Dritter bedienen. In diesem Fall bleibt der Malteser Hilfsdienst Vertragspartner des Teilnehmers.
5. Die Leistungspflicht des Malteser Hilfsdienstes bestimmt sich nach dem vom Teilnehmer gewählten Leistungspaket:

Grundsicherheit	Komplettsicherheit
Hausnotruf Basisleistungen <sup>1</sup>	Hausnotruf Basisleistungen + mit Tagestaste und / oder Zusatzgerät + Bereitschaftsdienst

Erläuterungen:

**a) Hausnotruf Basisleistungen:**

- Bereitstellung und Installation eines Hausnotrufgerätes sowie Einweisung des Teilnehmers.
- Entgegennahme von dessen Alarmrufen und Einleitung von Hilfemaßnahmen.
- Gesprächspartnerschaft mit dem Teilnehmer.
- Datenerhebung mit dem Teilnehmer und Unterstützung bei der Erledigung von hausnotrufrelevanten Formalitäten (z.B. Fragen der Kostenträgerschaft).
- Unverzügliche Mängelbeseitigung am Hausnotrufgerät. Zur Mängelbeseitigung sucht der Malteser Hilfsdienst die Wohnung auf, dies geschieht ggf. auch in Abwesenheit des Teilnehmers.
- Erstinformation an Angehörige des Teilnehmers im Falle der Alarmierung eines Rettungsmittels im Rahmen einer Notrufauslösung.
- Selbsttestfunktion des HNR-Gerätes, die 1 x wöchentlich die Verbindung zwischen Gerät und Zentrale überprüft.

<sup>1</sup> erweiterbar um Tagestaste bei drei einsetzbaren Bezugspersonen mit Schlüssel

b) Tagestastenfunktion:

Bei Beauftragung der Tagestastenfunktion verhält sich das Hausnotrufgerät wie folgt:

Wenn der Teilnehmer inaktiv war, d.h. länger als die im Stammdatenblatt vereinbarte voreingestellte Zeit (12, 24 oder 25 Std.) nicht auf die Tagestaste gedrückt hat, löst das Hausnotrufgerät automatisch einen sog. Inaktivitäts-Notruf aus.

Drückt der Teilnehmer die Tagestaste am Gerät, setzt dies innerhalb des Hausnotrufgerätes eine innere „Uhr“ zurück. Die „Uhr“ beginnt jedes Mal von neuem zu laufen, nachdem die Tagestaste am Gerät gedrückt wurde oder der Teilnehmer einen aktiven Alarm über den roten Knopf ausgelöst hat. Im Alarmfall suchen Kontaktpersonen (der Malteser Hilfsdienst beim Leistungspaket Komplettsicherheit oder Dritte) die Wohnung zur Überprüfung auf. Dies kann auch bei Nichtanwesenheit des Teilnehmers der Fall sein.

c) Hintergrunddienst:

Der Malteser Hilfsdienst stellt bei Wahl der Leistung „Komplettsicherheit“ einen 24-stündigen Hintergrunddienst. Dieser wird im Rahmen eines Hausnotrufes tätig, wenn der Teilnehmer eine Hilfestellung benötigt und Bezugspersonen weder vorhanden noch erreichbar sind. Der Hintergrunddienst führt keine rettungs- oder pflegedienstlichen Maßnahmen durch, sondern leistet ambulante Hilfestellungen. Für den Hintergrunddienst muss der Teilnehmer seinen Wohnungs- bzw. Hausschlüssel beim Malteser Hilfsdienst hinterlegen. Dieser wird nur an autorisierte Dritte weitergegeben und ist ausschließlich für den Malteser Hilfsdienst oder dessen direkte Vertragspartner bestimmt. Liegt zum Zeitpunkt der Alarmierung durch den Teilnehmer kein Wohnungs- bzw. Haustürschlüssel vor, ist der Malteser Hilfsdienst berechtigt, die Haus- und/ oder Wohnungseingangstür gewaltsam aufbrechen zu lassen.

## § 2 Leistungen und Pflichten des Teilnehmers

1. Voraussetzung für die ordnungsgemäße Leistungserbringung durch den Malteser Hilfsdienst nach § 1 dieser Anlage 1 ist, dass der Teilnehmer einen betriebsfertigen Festnetzanschluss nebst Stromversorgung zum Anschluss des Hausnotrufgeräts zur Verfügung stellt. Dabei ist vom Teilnehmer sicherzustellen, dass 0800er Servicenummern nicht gesperrt sind. Andernfalls kann keine Verbindung zwischen der Hausnotrufeinrichtung und der Hausnotrufzentrale hergestellt werden. Eine Hilfeleistung durch den Malteser Hilfsdienst ist zudem nur möglich, wenn der Teilnehmer einen Notruf auslöst – am Hausnotrufgerät oder über den Funkfinger. Der Teilnehmer hat daher sicherzustellen, dass er den Funkfinger immer bei sich trägt.
2. Der Teilnehmer ist verpflichtet, dem Malteser Hilfsdienst jede Betriebsstörung oder Beschädigung des Gerätes, dessen Abhandenkommen sowie jegliche Änderung oder gebotene Ergänzungen der in dem Stammdatenblatt enthaltenen Angaben unverzüglich mitzuteilen, damit eine zuverlässige Alarmierung möglich ist.
3. Der Teilnehmer hat die Hausnotrufeinrichtung schonend und pfleglich zu behandeln. Er darf sie nur unter sorgfältiger Beachtung der Gebrauchsanweisung und der Hinweise des Geräteherstellers sowie des Malteser Hilfsdienstes und nur im Rahmen des vertragsgemäßen Gebrauchs verwenden. Veränderungen dürfen an der Einrichtung nicht vorgenommen werden. Der Teilnehmer haftet für vorsätzliche und grob fahrlässige Beschädigung oder Zerstörung der Hausnotrufeinrichtung sowie für deren Abhandenkommen. Er ist nicht berechtigt, die Einrichtung an Dritte weiterzugeben.

## § 3 Haftung

1. Im Falle leichter Fahrlässigkeit des Malteser Hilfsdienstes, eines gesetzlichen Vertreters oder eines Erfüllungsgehilfen des Malteser Hilfsdienstes ist die Haftung des Malteser Hilfsdienstes bei der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten beschränkt auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden. Im Übrigen ist die Haftung des Malteser Hilfsdienstes bei leichter Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Unbeschadet dessen haftet der Malteser Hilfsdienst für Schäden aus der

Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung des Malteser Hilfsdienstes oder auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines Erfüllungsgehilfen des Malteser Hilfsdienstes beruhen.

2. Der Malteser Hilfsdienst haftet nicht für die Funktionsfähigkeit der Stromversorgung, des Festnetzanschlusses (z.B. im Falle des Ausfalls, der Störung oder Überlastung des Servers, Netzes oder Routers im Gebäude des Teilnehmers oder beim entsprechenden Provider) sowie für die Leistungen der im Notfall durch die Vermittlung des Malteser Hilfsdienstes tätig werdenden Dritten, es sei denn den Malteser Hilfsdienst trifft insoweit ein Verschulden. In diesem Fall haftet der Malteser Hilfsdienst nach Maßgabe der vorstehenden Ziffer 1.
3. Fälle höherer Gewalt – als solche gelten die Umstände und Vorkommnisse, die mit der Sorgfalt einer ordentlichen Betriebsführung nicht verhindert werden können – suspendieren die Vertragsverpflichtungen der Vertragspartner für die Dauer der Störung und im Umfang ihrer Wirkung. Überschreiten die daraus folgenden Verzögerungen den Zeitraum von acht Wochen, so sind beide Vertragspartner berechtigt, hinsichtlich des betroffenen Leistungsumfanges vom Vertrag zurückzutreten. Weitergehende Ansprüche bestehen nicht.

#### **§ 4 Zusatzkosten des Malteser Hausnotrufs**

Folgende Kosten sind in den Preisen nicht enthalten:

1. Die Kosten eines im Notfall alarmierten externen Dienstes wie beispielsweise eines Arztes, des Rettungsdienstes, der ambulanten Dienste, der Feuerwehr, des externen Schlüsseldienstes oder ähnliches. Dies gilt auch für den Fall, dass die Leistung des vermittelten und eingesetzten Dritten sich nach der Vermittlung als nicht notwendig herausgestellt hat, wenn die Mitarbeiter der Hausnotrufzentrale nach den Gesamtumständen nach billigem Ermessen vom Vorliegen eines Notfalls und von der Notwendigkeit der Vermittlung der Drittleistung ausgehen konnten. Bei Vermittlung von Hilfeleistung an Rettungsdienste hat der Malteser Hilfsdienst weder Einfluss auf die Art des Rettungsmittels noch auf deren Anfahrtszeit.
2. Unter Umständen ist ein gewaltsames Öffnen der Haus- und/ oder Wohnungseingangstür oder die Hinzuziehung eines Schlüsseldienstes zum Öffnen der Wohnungstür erforderlich, um eine schnelle Hilfeleistung sicherzustellen. Die hieraus resultierenden Kosten für den Einsatz Dritter, sowie eine eventuelle Instandsetzung der Haus- und/ oder Wohnungseingangstür gehen grundsätzlich zu Lasten des Teilnehmers.
3. Die evtl. anfallenden Anschlusskosten der Deutschen Telekom oder eines alternativen Netzanbieters.