

Veranstaltung: „Hilfe ohne Knopfdruck.“

# Rufaufnahme und Rufverarbeitung in einer professionellen Notrufzentrale



Gemeinnützige  
Gesellschaft für  
Hausnotruf und  
Soziale Kommu-  
nikation mbH

Sibbertstr. 1  
22587 Hamburg

Tel. 040 86 66 64 10  
mail@sonotel.de  
www.sonotel.de

# Über uns



## SONOTEL HAUSNOTRUF

- gemeinnützige Gesellschaft für Hausnotruf & soziale Kommunikation seit über 30 Jahren
- bundesweit tätig
- 12.000 Notrufteilnehmerinnen und -teilnehmer
- > 150.000 Notrufe p.A.
- > 1 Million technische Alarmer, Tendenz steigend
- Schnittstelle zwischen Technik, Pflege und sozialer Verantwortung

# Die Notrufzentrale



## STANDORT UND 24/7 BETRIEB





# Die Notrufzentrale

- 24/7 besetzt durch geschulte Fachkräfte
- Modernste Notrufplattform
- Permanente Überwachung aller eingehenden Signale
- Dokumentation jeder Aktion in Echtzeit
- Sichere Datenverarbeitung gemäß DSGVO

# Die Notrufzentrale



## KLASSISCHER NOTRUFABLAUF



**1** Knopfdruck  
Funksender



**2** 24/7  
Notrufzentrale



**3** Entsprechende  
Hilfe kommt

# Notruf- Bearbeitung in der Notrufzentrale



## EINGEHENDER NOTRUF

- Automatische Signalerfassung in UMO (inkl. Art des Alarms)
- Sofortige Sprechverbindung zum Notrufauslösenden
- Situationsklärung: medizinisch, technisch oder Fehlalarm  
Maßnahmen einleiten; Rettungsdienst; Pflegedienst; 24/7 Einsatz-  
Bereitschaftsdienst, Angehörige
- Dokumentation und Nachverfolgung

# Notrufeingang in der Notrufzentrale



Alarmpost ProAlert - Nr 13

Datei

Bild

Einstellungen

Meldungen

Teilnehmer

Gerät

Extra

Hilfe

Meldungen

Rufhistorie

Termine

Aktuell eingegangene Meldungen:

Lok./Meld.	W	Eingegangen	Meldekriterium	Name	Gerät	Status	Bearbeitet v...	Bemerkung
6...		14.11.2025 12:36...	100:Notruf Gerät	Max Mustermann	1:75644	Achtung		
6...		14.11.2025 12:35:58	101:Funkfinger 1	Erika Mustermann	1:00083414	In Bearbeitung...		

Meldungen die noch in Bearbeitung sind:

Meldung	Wiederholung	Eingegangen	Meldekriterium	Name	Medizinische Pri...	Gerät	Bearbeitet von	Bemerkung
6/2674...		13.11.2025 21:13:56	255:Funkfingerbatterie leer (Melder 1)					
6/2675...		14.11.2025 07:54:47	101:Funkfinger 1					
6/2675...		14.11.2025 10:38:44	100:Notruf Gerät					
6/2675...		14.11.2025 11:12:47	100:Notruf Gerät (Lokale Einheit (Basistation))					
6/2675...	W	14.11.2025 11:24:04	255:Funkfingerbatterie leer					
6/2675...		14.11.2025 11:49:59	198:Manuelle Meldung über UMO					
4/2022...	W	14.11.2025 12:16:48	172:Kriteriumsfehler					
6/2675...		14.11.2025 12:31:33	760:Störung Peripherie (Kein Standort)					
6/2675...		14.11.2025 12:36:21	172:Kriteriumsfehler					
6/2675...		14.11.2025 12:36:21	961:UMO Checksummenfehler im Protokoll					

Ruf Annehmen

Freigeben

Ins O2

Trennen

Abschließen

...

Klick z. Hören

Steuerung

1 von 2

10

JS

12:36

# Notrufeingang in der Notrufzentrale



Alarmpost ProAlert - Nr 20[Alarm: 6/26765331 | 15.11.2025 14:35:52 | 99999 | 203:Akku Gerät leer (Lokale Einheit (Basistation))]

Datei Bild Einstellungen Meldungen Teilnehmer Gerät Extra Hilfe

Meldungen Rufhistorie Termine Teilnehmerdaten Bezugsperson Notizen Personenhistorie Meldung CareTechIP Alarmablauf Karten

1 von 5

Name: **Marlene Mustermann**

Strasse:

PLZ / Ort:

Email:

Anmerk.:

Ait: Kontaktperson

Verh.: Tochter

Anfahrt: 5

☒ Schlüssel

☐ Ansprechpartner

2

Name: **Marius Mustermann**

Strasse:

PLZ / Ort:

Email:

Anmerk.:

Ait: Kontaktperson

Verh.: Sohn

Anfahrt: 15

☒ Schlüssel

☐ Ansprechpartner

10

Name: **Musterpflege Sonotel**

Strasse:

PLZ / Ort:

Email:

Anmerk.:

Ait: Kontaktperson

Verh.: amb. Pflegedienst

Anfahrt: 15

☒ Schlüssel

☐ Ansprechpartner

11

Name: **Retungsleitstelle Mustermannberg**

Strasse:

PLZ / Ort:

Email:

Anmerk.:

Ait: Kontaktperson

Verh.: RETTUNG

Anfahrt:

☐ Schlüssel

☐ Ansprechpartner

12

Name: **Polizei Mustermannberg**

Strasse:

PLZ / Ort:

Email:

Anmerk.:

Ait: Kontaktperson

Verh.: POLIZEI

Anfahrt:

☐ Schlüssel

☐ Ansprechpartner

1 von 1

Telefon: 0815-7775552

In Warteposition Ereignissen Trennen Abschließen Anrufen Klick z. Hören Steuerung

1 von 2 300 HNR 16:20





# Notrufeingang in der Notrufzentrale

Alarmpost ProAlert - Nr 20[Alarm: 6/26765035 | 15.11.2025 14:08:14 | 99444 | 101:Funkfinger 1 | 99444]

Datei Bild Einstellungen Meldungen Teilnehmer Gerät Extra Hilfe

Meldungen Rufhistorie Termine Teilnehmerdaten Bezugsperson Notizen Personenhistorie Meldung Bosch TA 74 Digital (Tele Alarm) Alarmablauf Karten

Meldungen seit: 16.10.2025 Meldungen jetzt abrufen

Anfangen	Kriterium	Art der Meldung	Bemerkung	Gesamt
15.11.2025 14:49:24	251:Kontrollruf (Lokale Einheit (Basisstation))			99444
15.11.2025 14:08:14	101:Funkfinger 1	Alarm versehentlich mit Kommunikation		99444
14.11.2025 14:48:22	251:Kontrollruf (Lokale Einheit (Basisstation))			99444
13.11.2025 14:48:21	251:Kontrollruf (Lokale Einheit (Basisstation))			99444
12.11.2025 14:48:19	251:Kontrollruf (Lokale Einheit (Basisstation))			99444
11.11.2025 14:48:18	251:Kontrollruf (Lokale Einheit (Basisstation))			99444
11.11.2025 00:39:32	101:Funkfinger 1	Alarm versehentlich mit Kommunikation		99444
10.11.2025 14:48:16	251:Kontrollruf (Lokale Einheit (Basisstation))			99444
09.11.2025 14:48:14	251:Kontrollruf (Lokale Einheit (Basisstation))			99444
08.11.2025 14:48:13	251:Kontrollruf (Lokale Einheit (Basisstation))			99444
07.11.2025 14:48:11	251:Kontrollruf (Lokale Einheit (Basisstation))			99444
06.11.2025 14:48:10	251:Kontrollruf (Lokale Einheit (Basisstation))			99444
05.11.2025 14:48:08	251:Kontrollruf (Lokale Einheit (Basisstation))			99444
04.11.2025 14:48:06	251:Kontrollruf (Lokale Einheit (Basisstation))			99444
03.11.2025 14:48:05	251:Kontrollruf (Lokale Einheit (Basisstation))			99444
02.11.2025 14:48:03	251:Kontrollruf (Lokale Einheit (Basisstation))			99444
02.11.2025 06:54:24	101:Funkfinger 1	Alarm versehentlich mit Kommunikation		99444
01.11.2025 14:48:01	251:Kontrollruf (Lokale Einheit (Basisstation))			99444
01.11.2025 13:21:29	101:Funkfinger 1	Probealarm		99444
31.10.2025 14:48:00	251:Kontrollruf (Lokale Einheit (Basisstation))			99444
30.10.2025 14:47:58	251:Kontrollruf (Lokale Einheit (Basisstation))			99444
29.10.2025 14:47:56	251:Kontrollruf (Lokale Einheit (Basisstation))			99444
28.10.2025 14:47:55	251:Kontrollruf (Lokale Einheit (Basisstation))			99444
27.10.2025 14:47:53	251:Kontrollruf (Lokale Einheit (Basisstation))			99444
26.10.2025 14:47:52	251:Kontrollruf (Lokale Einheit (Basisstation))			99444
25.10.2025 15:47:50	251:Kontrollruf (Lokale Einheit (Basisstation))			99444
24.10.2025 15:47:48	251:Kontrollruf (Lokale Einheit (Basisstation))			99444
23.10.2025 15:47:57	251:Kontrollruf (Lokale Einheit (Basisstation))			99444
22.10.2025 15:47:45	251:Kontrollruf (Lokale Einheit (Basisstation))			99444
21.10.2025 15:47:44	251:Kontrollruf (Lokale Einheit (Basisstation))			99444
20.10.2025 15:47:42	251:Kontrollruf (Lokale Einheit (Basisstation))			99444
19.10.2025 15:47:40	251:Kontrollruf (Lokale Einheit (Basisstation))			99444
18.10.2025 15:47:39	251:Kontrollruf (Lokale Einheit (Basisstation))			99444
18.10.2025 02:36:50	255:Geräteverbindung wieder hergestellt OK (Lokale Einheit)	Technischer Alarm		99444
17.10.2025 15:47:37	251:Kontrollruf (Lokale Einheit (Basisstation))			99444
16.10.2025 15:47:36	251:Kontrollruf (Lokale Einheit (Basisstation))			99444

Ergebnen Ereignissen Trennen Abschließen ... Klick z. Sprechen Steuerung

1 300 HNR 16:37

# Notrufeingang in der Notrufzentrale



Alarmpost ProAlert - Nr 20[Alarm: 6/26765331 | 15.11.2025 14:35:52 | 99999 | 203:Akku Gerät leer (Lokale Einheit (Basisstation))]

Datei Bild Einstellungen Meldungen Teilnehmer Gerät Extra Hilfe

Meldungen Rufhistorie Termine Teilnehmerdaten Bezugsperson Notizen Personenhistorie Meldung CareTechIP Alarmablauf Karten

99999

Mandant: Sonotel Eigentum der Organisation: ☒ Kaufdatum: 11.12.2001

Geräte ID: 99999 Seriennummer: 7810649

Gerätetyp: CareTechIP

Beschreibung:

Bemerkung: LAN

Status: Angeschlossen

Erreichbar über:

Gerät anrufen ...

Meldungen seit: 15.11.2025 Meldungen jetzt abrufen

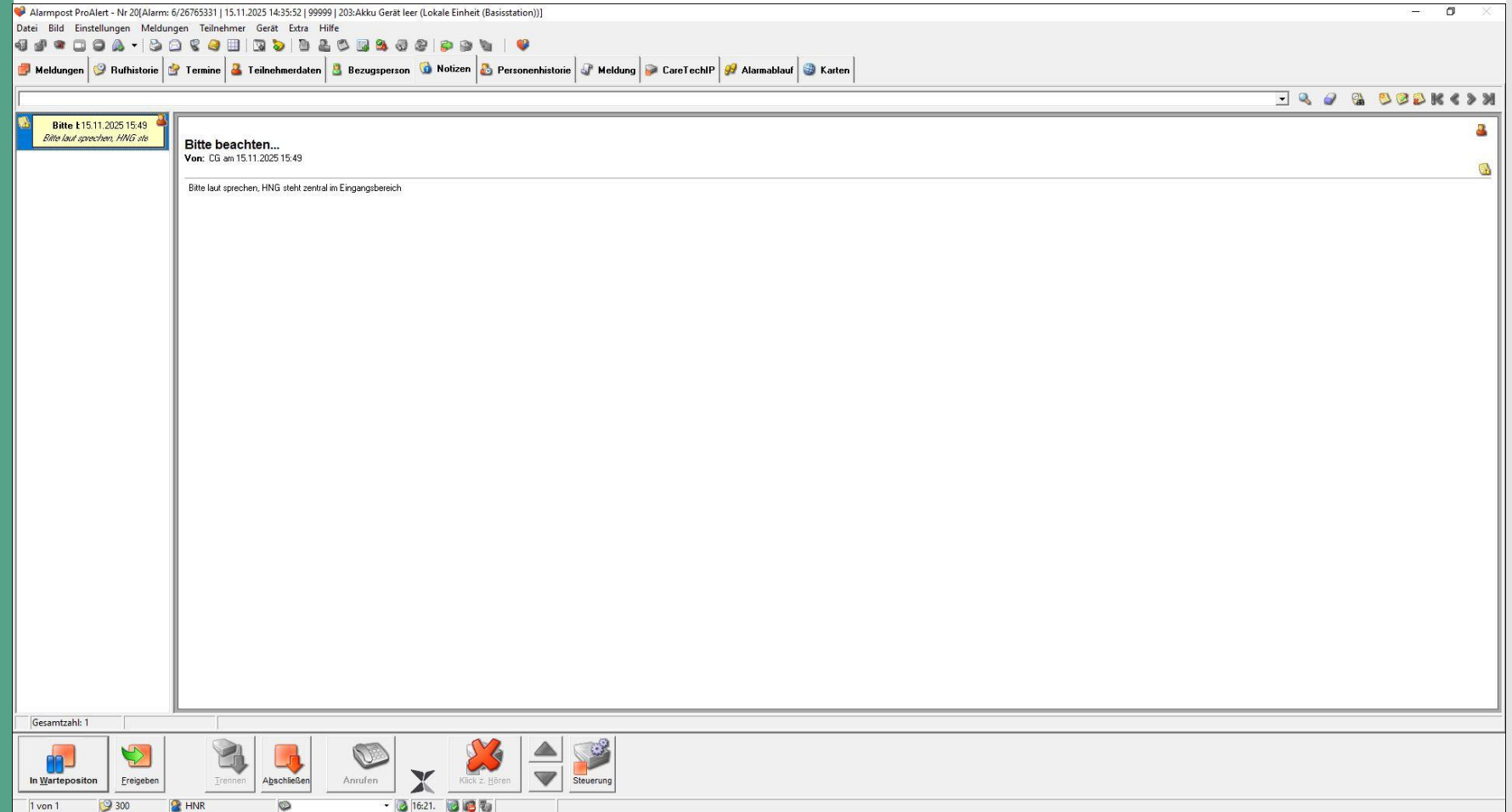
Empfangen	Kriterium	Bemerkung	Teilnehmer
15.11.2025 15:01:46	101: Funkfinger 1	T	Mustermann, Markus & Malvine
15.11.2025 14:35:52	203:Akku Gerät leer (Lokale Einheit (Basisstation))		Mustermann, Markus & Malvine
15.11.2025 13:34:16	101: Funkfinger 1	N	Mustermann, Markus & Malvine
15.11.2025 11:55:38	251: Kontrollruf (Lokale Einheit (Basisstation))		Mustermann, Markus & Malvine
15.11.2025 11:51:02	101: Funkfinger 1	N	Mustermann, Markus & Malvine
15.11.2025 09:04:28	101: Funkfinger 1	N	Mustermann, Markus & Malvine
15.11.2025 07:00:29	101: Funkfinger 1	A	Mustermann, Markus & Malvine
15.11.2025 02:03:31	101: Funkfinger 1	N	Mustermann, Markus & Malvine
15.11.2025 00:36:42	101: Funkfinger 1	T	Mustermann, Markus & Malvine

Meldungen

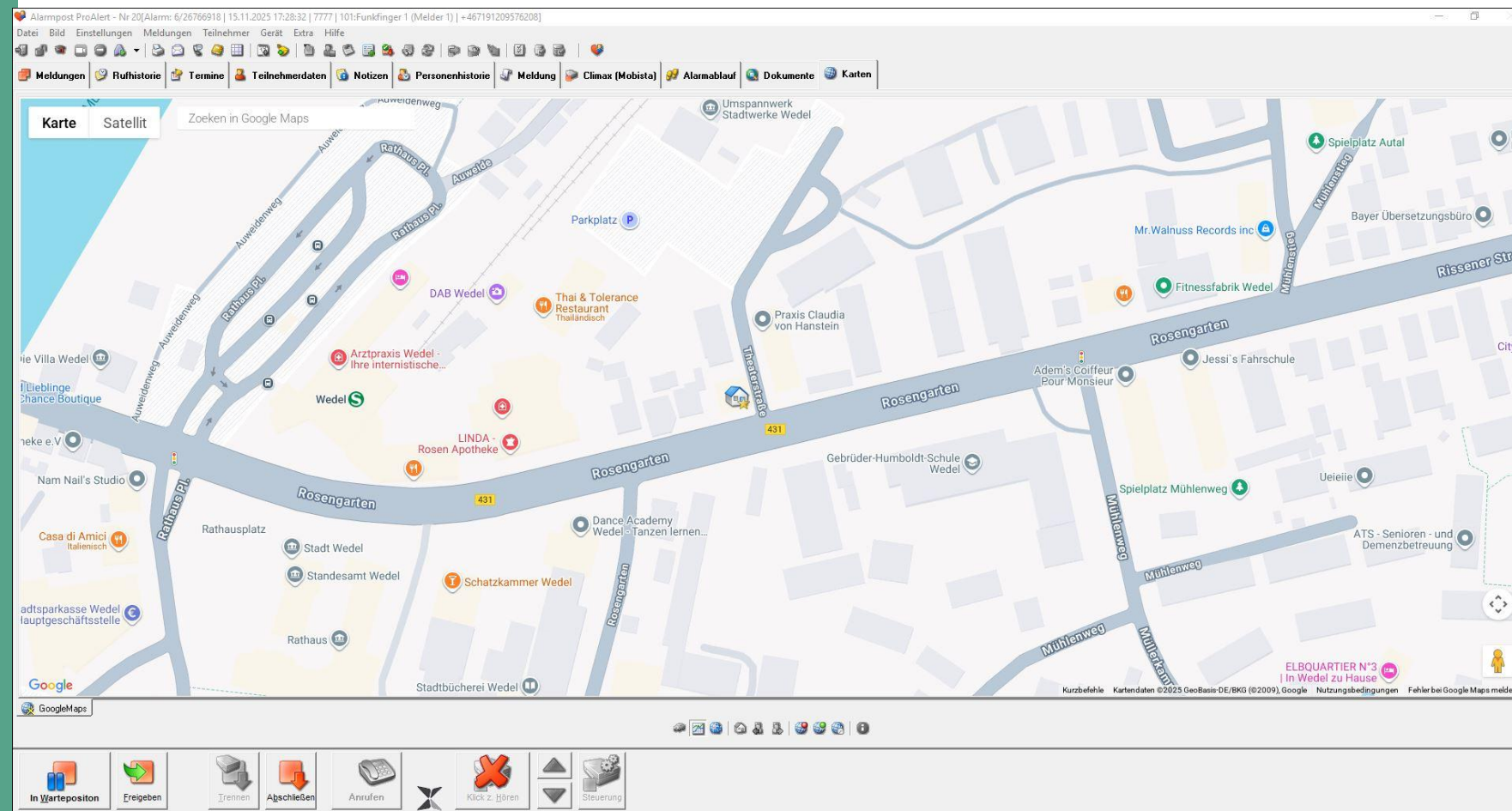
In Warteposition Ergeben Trennen Abschließen ... Klick z. Hören Steuerung

1 von 2 299 HNR 16:39

# Notrufeingang in der Notrufzentrale



# Notrufeingang in der Notrufzentrale



# Notrufeingang in der Notrufzentrale



Alarmpost ProAlert - Nr 20[Alarm: 6/26765331 | 15.11.2025 14:35:52 | 99999 | 203:Akku Gerät leer (Lokale Einheit (Basisstation))]

Datei Bild Einstellungen Meldungen Teilnehmer Gerät Extra Hilfe

Meldungen Rufhistorie Termine Teilnehmerdaten Bezugsperson Notizen Personenhistorie Meldung CoreTechIP Alarmablauf Karten

6/26765331 | 15.11.2025 14:35:52 | 99999 | 203:Akku Gerät leer (Lokale Einheit (Basisstation))

Mandant: Sonotel Meng

Lok./Meldung Nr.: 6 / 26765331 Eingegangen am: 15.11.2025 14:35:52

Meldekriterium: 203 Akku Gerät leer

Standort:

Herkunft: 35 Lokale Einheit (Basisstation)

CLIP:

E-Mail-Adresse: Port: TcpIp SIPGatekeeperService 1 | Sub 2

Auswahl Meldung: Protokoll:

Bemerkung:

Datum	Beschreibung	Bemerkung	Initialien
2025-11-15 14:56:05	Meldung herangeholt		
00:20:13	Rufannahmezeit	1213	
2025-11-15 14:56:07	Meldung abgeschlossen		
00:00:19	Gesprächsdauer	19	
2025-11-15 15:58:00	Meldung herangeholt		
2025-11-15 15:58:04	Meldung abgeschlossen		
2025-11-15 15:58:25	Meldung herangeholt		
2025-11-15 15:58:39	Meldung abgeschlossen		
00:00:05	Gesprächsdauer	5	
2025-11-15 16:18:36	Meldung herangeholt		

Ereignisse Erforderliche Skills

In Warteposition Ereignis Trennen Abschließen Anrufen Klick z. Hören Steuerung

1 von 1 300 HNR 16:22

# Wartung in der Notrufzentrale



## TECHNISCHE ÜBERWACHUNG AKTIVER SYSTEME

- Batteriealarm eines Melders oder Funksenders
- Reichweitenwarnung, Funkverbindung des Geräts unterbrochen
- Akku leer (mobile Geräte), Warnung bei fast leerem Akku
- Netzausfall / Stromausfall, Basisstation läuft auf Notstrom

Ziel: Störungen frühzeitig erkennen, damit im Ernstfall alles zuverlässig funktioniert.

# Proaktive Notrufauslösung



Was ist, wenn die Person nicht mehr in der Lage ist, aktiv den Knopf zu drücken ?







# Technische Weiterent- wicklung

## AUTOMATISCHE UND PROAKTIVE NOTRUF AUSLÖSUNG

Beispiele aus unserer Arbeit und aus Kooperationsprojekten:

### a) Sturzmelder mit autonomer Auslösung

Sensoren erkennen über Beschleunigungs- und Lageveränderungen, wenn ein Sturz passiert. Das System löst automatisch einen Notruf aus, ohne dass ein Knopf gedrückt werden muss.

### b) Sprachgesteuerte Notrufsysteme

Notrufe können inzwischen **per Sprache** ausgelöst werden, etwa durch smarte Lautsprecher oder Sensoren im Raum. Ein einfaches „Hilfe!“ reicht aus, um eine Verbindung zu unserer Zentrale herzustellen.



# Technische Weiterentwicklung



## **c) Smartwatches und mobile Systeme**

Viele moderne Smartwatches integrieren heute bereits Sturzerkennung, Pulsmessung und GPS-Ortung.

Bei einem Notfall kann nicht nur die Notrufzentrale informiert werden, sondern auch Angehörige, alles automatisch.

## **d) Sensorbasierte Aktivitätsüberwachung**

Bewegungssensoren, Türkontakte, Bett- oder Stromverbrauchssensoren erkennen Abweichungen vom normalen Tagesrhythmus.

Wenn beispielsweise morgens kein Licht eingeschaltet oder die Kaffeemaschine nicht benutzt wird, geht automatische eine Meldung ein. Unsere Notrufdisponierenden können dann proaktiv nachfragen: „Geht es Ihnen gut?“ Aktive Betreuung anstatt reaktive Betreuung.



# Vorteile Notrufzentrale

## **VORTEILE EINER PROFESSIONELLEN NOTRUFZENTRALE STATT DIREKTE WEITERLEITUNG AN ANGEHÖRIGE**

- Rund-um-die-Uhr Erreichbarkeit
- Sofortige Situationsanalyse durch geschultes Personal
- Gezielte Alarmierung: Rettungsdienst, Hausarzt, Pflegedienst, Angehörige
- Emotionale Neutralität, ruhige, professionelle Gesprächsführung
- Dokumentation & Nachvollziehbarkeit jedes Notfalls
- Technische Überwachung (Batteriestatus, Funkreichweite etc.)



## SMARTCARE ECO-SYSTEM



Vitaldaten-Monitoring

Gesundheit

Routine



Intelligentes Verhaltens-Monitoring

Notfall



Alarm

Sicherheit



Rauchwarnmelder, Temperatursensor

Sturzerkennung und Sprachaktivierung



## REGEL-BASIERENDE ANWENDUNG

### Kategorien

Nächtliches Umherwandern



Amnesie



Krankheit/Schwäche



Peace of Mind



### Ursachen



Ungewöhnliche Aktivität an der Tür



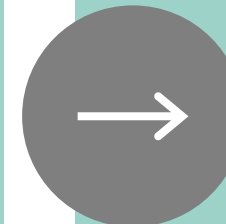
Tür steht offen



Geringe/hohe Aktivität



Bewohner ist munter und aktiv



### Ergebnis



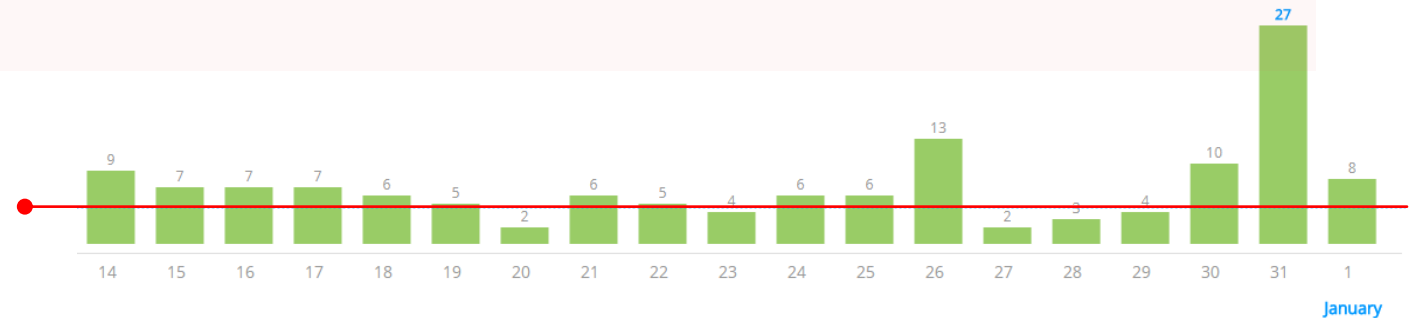
Benachrichtigung bei Abweichung



## AUSSERGEWÖHNLICHE AKTIVITÄT

- Hohe Aktivität registriert im Badezimmer
- Der Bewohner war während des Tages 27 Min auf der Toilette (accumulative)
- übermäßige Toilettenaktivität, was z.B. auf Harnwegsinfektionen oder Durchfall hinweisen könnte

4.57 durchschnittliche  
Erkennungen





# Praxisbeispiel:

## SENSOREN AN MESSGERÄTEN

- Anbindung an Mess-Systeme, wie Stromzähler, Wasserzähler
- Alarmierung bei vergessenen Geräten, defekten Geräten, fehlender menschlicher Aktivität
- Schlüsselanhänger, inhouse/ outhouse

Solche Innovationen zeigen:

Technische Assistenzsysteme sind längst keine Zukunftsmusik mehr, sie sind Teil einer neuen Generation.



# CHANCEN

## VORTEILE VON FRÜHWARNSYSTEMEN

- Frühwarnsysteme können Stürze oder Krisen verhindern
- Pflegende Angehörige entlasten
- Als Notrufzentrale können wir proaktiv betreuen, nicht nur reagieren



# Herausforderungen

## **Datenschutz und Privatsphäre:**

Je intelligenter ein System ist, desto sensibler werden die gesammelten Daten. Verantwortungsvoller Umgang.

## **Akzeptanz bei den Nutzer:innen:**

Technik muss einfach, vertrauenswürdig und verständlich sein insbesondere für ältere Menschen.

## **Integration in bestehende Strukturen:**

Systeme müssen kompatibel mit Notrufzentralen, Pflegediensten und Angehörigen sein.



# Vision



## NOTRUFZENTRALE DER ZUKUNFT

- Zentrale, die nicht nur reagiert, sondern mitdenkt.
- **Künstliche Intelligenz** könnte helfen, Muster in Aktivitätsdaten zu erkennen und Auffälligkeiten automatisch zu melden.
- **Vernetzte Systeme** im Smart Home könnten Gesundheit, Bewegung und Sicherheit kombinieren.
- **Individuelle Profile** ermöglichen, dass Alarmer präziser interpretiert werden, ob jemand einfach länger schläft oder wirklich Hilfe braucht.

Unser Ziel:

Eine rundum vernetzte Betreuung, die Menschen Sicherheit gibt, ohne sie zu bevormunden. Technik, die Menschlichkeit unterstützt und nicht ersetzt.



# Fazit und Ausblick

## WAS SEHEN WIR NACH 30 JAHREN NOTRUFARBEIT ?

- Der Bedarf an Sicherheit wächst, aber auch die Möglichkeiten, diese Sicherheit zu gestalten.
- „Hilfe ohne Knopfdruck“ ist keine Zukunftsvision mehr, sondern bereits Realität.
- Entscheidend bleibt der Mensch dahinter. Unsere Mitarbeiter:innen, die Tag und Nacht erreichbar sind, zuhören, beruhigen, handeln.
- Unabhängig davon, wie fortschrittlich Technik wird, Vertrauen, Empathie und Verantwortung bleiben das Herzstück unserer Arbeit.



Vielen Dank

