

Veranstaltung: „Hilfe ohne Knopfdruck.“

Rufaufnahme und Rufverarbeitung in einer professionellen Notrufzentrale



Gemeinnützige
Gesellschaft für
Hausnotruf und
Soziale Kommuni-
kation mbH

Sibbertstr. 1
22587 Hamburg

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



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 Alarne, 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 | Rufhisto | 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 (Basisstation))					
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					

Buf Annehmen | Freigeben | lass Dr | 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 (Basisstation))]

File Edit Settings Messages Participants Device Extra Help

Meldungen Rufhistorie Termine Teilnehmerdaten Bezugsperson Notizen Personenhistorie Meldung CareTechIP Alarmablauf Karten

1 von 5

1 Name: **Marlene Mustermann**
Street:
PLZ / City:
Email:
Remarks:
Att: Kontaktperson
Rel: Daughter
Arrival: 15
 Key Contact person

2 Name: **Marius Mustermann**
Street:
PLZ / City:
Email:
Remarks:
Att: Kontaktperson
Rel: Son
Arrival: 15
 Key Contact person

10 Name: **Musterpflege Sonotel**
Street:
PLZ / City:
Email:
Remarks:
Att: Kontaktperson
Rel: amb. Pflegedienst
Arrival: 15
 Key Contact person

11 Name: **Rettungsleitstelle Mustermannberg**
Street:
PLZ / City:
Email:
Remarks:
Att: Kontaktperson
Rel: RETTUNG
Arrival:
 Key Contact person

12 Name: **Polizei Mustermannberg**
Street:
PLZ / City:
Email:
Remarks:
Att: Kontaktperson
Rel: POLIZEI
Arrival:
 Key Contact person

1 von 1

Telephone: 0815-777552

In Warteposition Freigeben 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]

File Edit Settings Messages Participants Device Extra Help

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

Anfangen	Kriterium	Art der Meldung	Bemerkung	Gerät
15.11.2025 14:49:24	251 Kontrollruf (Lokale Einheit (Basisstation))			99444
15.11.2025 14:08:14	101 Funkfinger 1	Alarm versehentl. 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 versehentl. 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 14:48:09	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 versehentl. 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 15:47:56	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	265 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

Ausblenden Ergeben Trennen Abschließen ... Klick 2 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))]

File Edit Settings Messages Participants Device Extra Help

Meldungen Ruhistorie Termine Teilnehmerdaten Bezugsperson Notizen Personenhistorie Meldung CareTechIP Alarmablauf Karten

99999

Mandant: Sonotel Eigentum der Organisation: Kaufdatum: 11.12.2001

Geräte ID: 99999 Seriennummer: 7810649

Gerätytyp: CareTechIP

Beschreibung:

Bemerkung: LAN

Status: Angeschlossen

Erreichbar über:

Gerät anrufen...

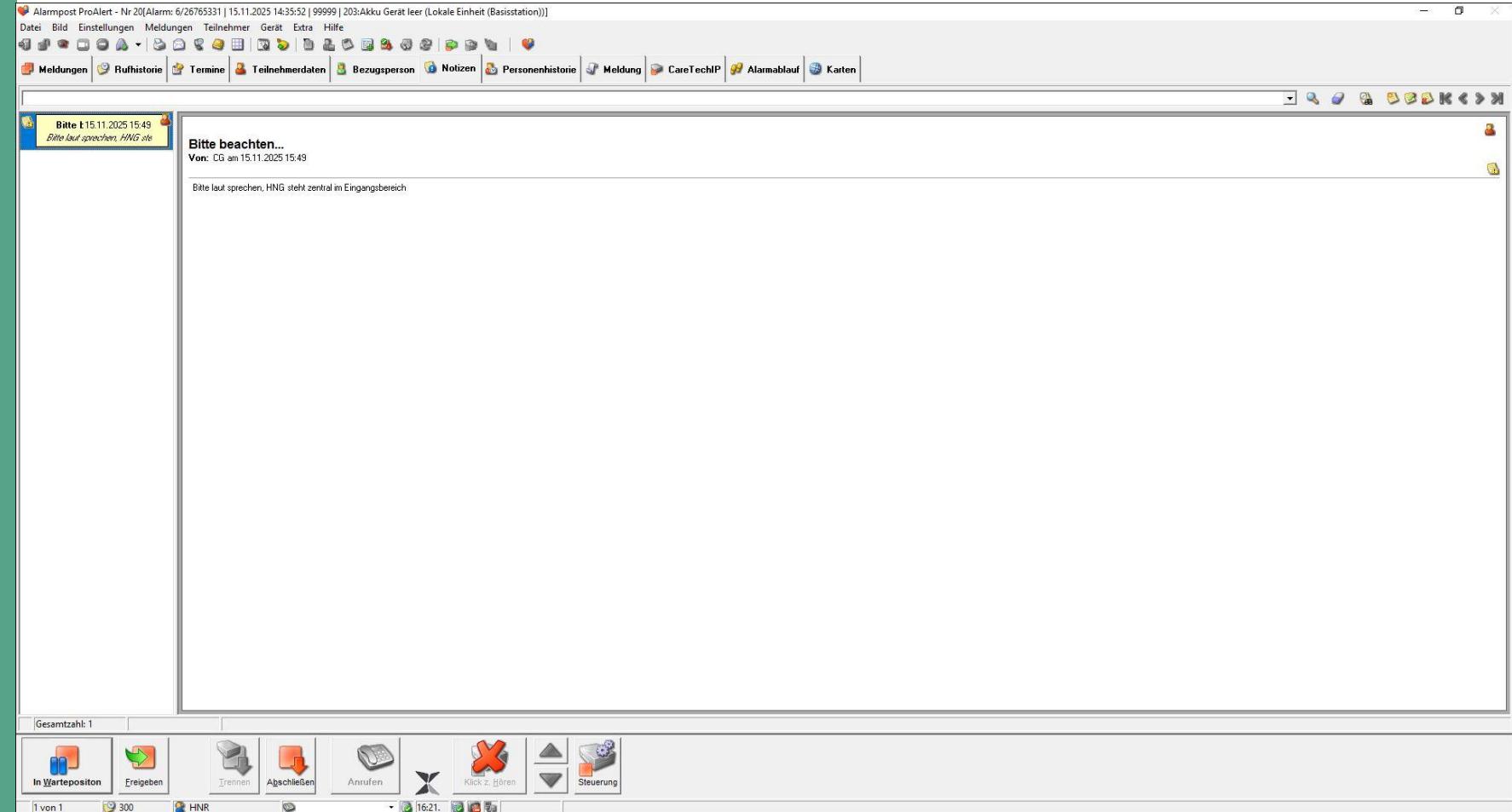
Meldungen seit: 15.11.2025 Meldungen jetzt abrufen

Empfänger	Kriterium	Bemerkung	Teilnehmer
15.11.2025 15:01:46	101:Funkfinger 1		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		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		Mustermann, Markus & Malvine
15.11.2025 09:04:28	101:Funkfinger 1		Mustermann, Markus & Malvine
15.11.2025 07:00:29	101:Funkfinger 1		Mustermann, Markus & Malvine
15.11.2025 02:03:31	101:Funkfinger 1		Mustermann, Markus & Malvine
15.11.2025 00:36:42	101:Funkfinger 1		Mustermann, Markus & Malvine

In Warteposition Freigeben 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



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

File Edit Settings Messages Participants Device Extra Help

Meldungen | Rufhistorie | Termine | Teilnehmerdaten | Bezugsperson | Notizen | Personenhistorie | Meldung | CareTechIP | Alarmablauf | Karten

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

Mandant: Sonotel Lok. /Meldung Nr.: 6/26765331 Eingegangen am: 15.11.2025 14:35:52
Meldeleinheit: 203 Akku Gerät leer
Standort:
Herkunft: 35 Lokale Einheit (Basisstation)
CLIP:
E-Mail-Adresse:
Auswahl Meldung:
Protokoll:
Bemerkung:

Port: TcpIp SIPGatekeeperService 1 | Sub 2

Datum	Beschreibung	Bemerkung	Initialen
2025-11-15 14:56:05	Meldung herangeholt		
00:20:13	Rufannahmeezeit	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		

Events Required Skills

In Warteposition Freigeben Trennen Abschließen Anrufen X 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 Weiterent- wicklung



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

vitalOn.
ALWAYS ON, ALWAYS WELL



Vitaldaten-Monitoring



Gesundheit



Notfall



Routine



Sturzerkennung und
Sprachaktivierung

Alarm



Sicherheit



Intelligentes Verhaltens-
Monitoring



Rauchwarnmelder, Temperatursensor



REGEL-BASIERENDE ANWENDUNG

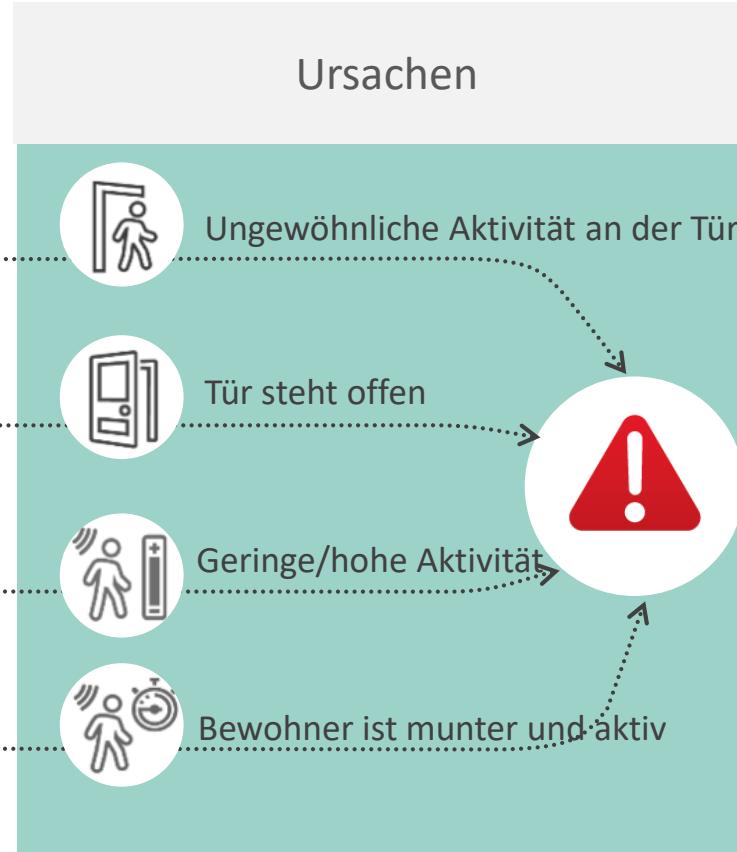
Kategorien

Nächtliches Umherwandern

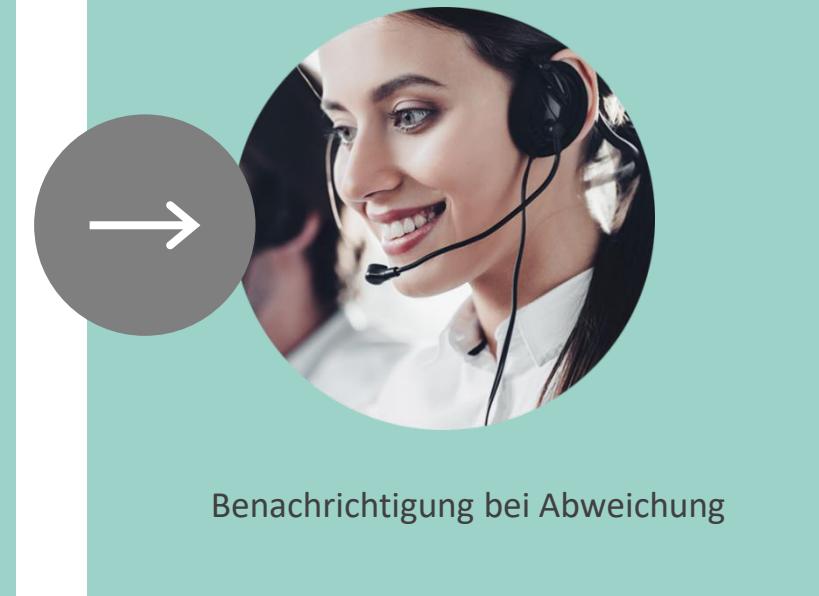
Amnesie

Krankheit/Schwäche

Peace of Mind



Ergebnis

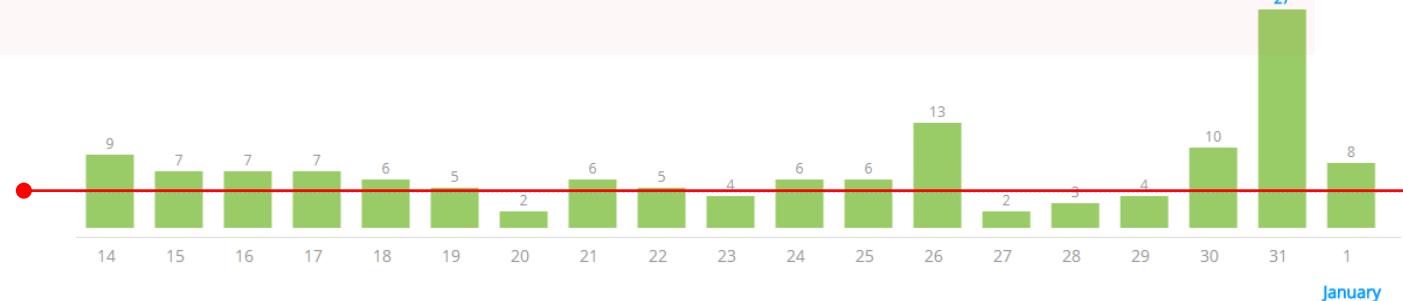




AUSSERGEWÖHNLICHE AKTIVITÄT

- 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 Alarne 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

