

## Produktinformation und häufig gestellte Fragen

### Kontaktdaten

#### **Vitakt sozialer Notrufdienst GmbH**

Adresse: Burggasse 94a  
1070 Wien

Telefon 01 52174 750  
Fax 01 52174 58102  
Mail [service@vitakt.at](mailto:service@vitakt.at)  
Web [www.vitakt.at](http://www.vitakt.at)

### Warum ein Hausnotrufgerät?

Das Leben zu Hause in vertrauter Umgebung hat, auch für Alleinstehende, viele Vorteile, aber leider auch Nachteile. Ein gravierendes Problem stellt, vor allem für ältere oder eingeschränkte Personen, die Gefahr dar, nach einem Sturz oder einem medizinischen Problem weder Tür noch Telefon erreichen zu können. Man ist dann leider auf den Zufall angewiesen, dass man gehört oder gefunden wird.

#### **Oder, ein Knopfdruck genügt und wir sind immer für Sie da.**

Das Vitakt Hausnotruf System kann durch den tragbaren Sender, der als Armband oder Halsband zur Verfügung steht, innerhalb von 200qm von jedem Punkt der Wohnung oder des Hauses eine Verbindung zu unserer Notrufzentrale aufbauen und Sie können die Hilfe anfordern, die Sie benötigen.

#### **Vorteile des Vitakt Hausnotrufgerätes:**

- Die Notrufzentrale ist rund um die Uhr erreichbar.
- Ihre Daten, wie Adresse, Ansprechpartner, Gesundheitszustand uvm., liegen bei uns nach Abschluss der Mietvereinbarung auf – dies ermöglicht uns rasch zu handeln um Ihnen Hilfe zukommen zu lassen.
- Es besteht die Möglichkeit Ihre Schlüssel bei uns im Schlüsseldepot zu lagern um Ihnen bei Bedarf rasch zu helfen.
- Die von Ihnen bekannt gegebenen Ansprechpersonen (Verwandten oder Bekannten) können über die Maßnahmen informiert werden und müssen sich keine unnötigen Sorgen machen.
- Vitakt erkundigt bisweilen auch aktiv, ob alles in Ordnung ist.

Dabei geht das Leben mit dem Vitakt Hausnotrufgerät genauso weiter wie früher. Alle Gewohnheiten bleiben unverändert, das Telefon funktioniert wie immer, es wird in Ihrem Zuhause nichts geändert oder installiert.

Die Nutzung ist sehr einfach, man braucht keine Bedienungsanleitung oder Einschulung, einfach ein Knopfdruck und wir sind für Sie da.

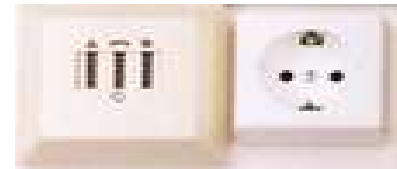
## Was ist ein Hausnotrufgerät?

Das Gerät besteht aus 2 Teilen:

- Ein Arm- oder Halsband mit einem Auslöseknopf
- Ein Basisgerät mit Freisprecheinrichtung, das am Strom und an der Telefondose angesteckt wird, NEBEN dem normalen Telefon (das Telefon kann weiter ganz normal genutzt werden)



Festnetz, Vitaktgerät mit Arm- oder Halsband



benötigte Telefondose (mit Dreieck, Hörer und Kreissymbol sowie eine normale Schukosteckdose)

Das Hausnotrufgerät funktioniert nur zu Hause und bei einem vorhandenen Festnetzanschluss. Mit einem Handyanschluss ist kein Anschluss möglich. Es besteht die Möglichkeit das Vitakt Hausnotrufgerät auch in den Zweitwohnsitz mitzunehmen. Die muss jedoch dem Vitakt Team gemeldet werden.

## Wie funktioniert das Vitakt Hausnotrufgerät?

Im Notfall oder wenn man sonstige Hilfe benötigt, betätigt man den roten Knopf auf dem Arm- oder Halsband.

- Das Basisgerät baut über die Telefonleitung eine Freisprechverbindung mit der Notrufserviceleitstelle auf.
- Dort scheinen alle Daten am Bildschirm auf.
- Der Mitarbeiter meldet sich über den Lautsprecher.
- Der Kunde kann an allen Stellen in der Wohnung mitteilen, ob er medizinische Hilfe braucht, oder ob eine uns bekannte Verständigungsperson kontaktiert werden soll etc.
- Diese Maßnahme wird durch die Notrufzentrale sofort durchgeführt.
- Sofern Schlüssel in der Notrufzentrale deponiert sind, werden diese von uns im Notfall zum Einsatzort gebracht um den Einsatzkräften die Türe zu öffnen.

### **Was passiert, wenn der Kunde nicht gehört werden kann?**

Natürlich kann es passieren, dass die Mitarbeiter der Notrufserviceleitstelle nach eingegangenem Notruf nichts hören (der Klient versteht uns nicht, kann nichts sagen oder ist evtl gar nicht zu Hause).

Die Notrufzentrale wird alles unternehmen, um herauszufinden, was passiert ist. Zum Beispiel:

- Alle Verständigungspersonen durchrufen, vielleicht ist bekannt, wo die Person ist
- Nachbarn, die als Kontaktperson angegeben sind, ersuchen in die Wohnung zu schauen, ob etwas passiert ist.
- Vitakt Alarmfahrer kommen, so ein Schlüssel vorhanden ist, in die Wohnung zu einer sogenannten Nachschau.
- Wenn es so vereinbart wurde, wird auch sofort die Rettung verständigt.

Grundsätzlich ist es so, dass Vitakt auf die individuelle Situation des Kunden eingeht und verschiedenste Vorgehensweisen vorab vereinbart werden können.

### **Was passiert, wenn der Kunde nicht mehr den Notruf betätigen kann?**

Nichts in der Welt bietet 100%igen Schutz. Aber für Personen, die z.B. ohnmächtig werden können oder ein erhöhtes Sicherheitsbedürfnis haben, gibt es Vorkehrungen seitens Vitakt:

- Tagestaste: einmal täglich muss der Kunde eine Aktivität setzen (Tagestaste – ein kleiner blauer Knopf am Basisgerät - drücken, oder nur das Telefon abheben). Geschieht dies nicht, wird automatisch ein Alarm ausgelöst. Die Vorgangsweise ist dann wie bei einem normalen Notruf.
- Kontrollanrufe: Vitakt kann sich auch aktiv bis zu 3mal täglich telefonisch melden.

Diese Leistungen sind fakultativ und können jederzeit telefonisch und auch für einen begrenzten Zeitraum bestellt und wieder abbestellt werden.

In jedem Fall ist es wichtig, dass man bei längerer Abwesenheit (zB bei Urlaub oder Krankenhausaufenthalt) der Notrufserviceleitstelle Bescheid gibt.

### **Wie kommen die Hilfskräfte in die Wohnung, wenn ein Kunde Hilfe braucht?**

Auch hier gibt es individuell verschiedene Lösungen, ganz so, wie es dem Kunden behagt.

- Schlüsseldepot bei Vitakt: die Schlüssel werden codiert, verplombt und in der zugangsgesicherten Einsatzzentrale verwahrt. Jede Schlüsselentnahme wird nach dem 4 Augen Prinzip protokolliert. Im Notfall wird der Schlüssel durch einen Alarmfahrer zur Wohnadresse gebracht und die Einsatzkräfte hineingelassen. Anschließend wird die Wohnung wieder versperrt. Das Schlüsseldepot kann nur in Wien angeboten werden.
- Schlüsselsafe an der Tür: Ein kleiner Schlüsseltresor wird im Eingangsbereich montiert. Nur mittels Code kann der Schlüssel entnommen werden.
- Nachbarn/Angehörige/Hauswart: Natürlich können auch andere Vertrauenspersonen ersucht werden, die Tür für die Einsatzkräfte zu öffnen.
- Feuerwehr/Polizei: Als letzte Möglichkeit bleibt noch, Feuerwehr und Polizei um ein Aufbrechen der Tür zu ersuchen. Danach muss das Türschloss ersetzt werden.

**Weitere wichtige Details**

- Der Sender sowie Mikrofon und Lautsprecher des Basisgerätes sind für eine Wohnungsgröße von rund 200 qm ausgelegt. Die Reichweite wird bei der Installation getestet, da diese je nach den baulichen Gegebenheiten variieren kann.
- Der Sender ist batteriebetrieben und sendet nur bei Auslösung des Notrufknopfes am Arm- oder Halsband. Er ist daher völlig unbedenklich bei Herzschrittmachern o.ä.
- Das Gerät funktioniert auch bei Stromausfall oder wenn der Telefonhörer nicht aufgelegt ist – beides wird der Notrufserviceleitstelle auch selbsttätig vom Gerät gemeldet.
- Die Funktionstüchtigkeit sollte regelmäßig durch Testauslösungen geprüft werden.

**Wo funktioniert Vitakt?**

Da das Vitaktgerät am öffentlichen Telefonnetz angeschlossen wird, funktioniert es grundsätzlich in ganz Österreich. Einschränkungen auf Wien gibt es nur bei Zusatzleistungen, die eine örtliche Nähe voraussetzen, wie Schlüsselzubringung oder Montage durch einen Mitarbeiter.

Dies bedeutet, dass man das Vitaktgerät zB auch mit auf Sommerfrische oder ins Schrebergartenhaus nehmen kann, sofern dort ein geeigneter Telefonanschluss vorhanden ist. Diese Änderung muss in der Notrufleitstelle bekannt gegeben werden.

**Wie kommt man zu einem Vitakt Hausnotrufgerät?**

Das Vitakt Hausnotrufgerät, inklusive der 24 Std. Betreuung durch die Notrufserviceleitstelle, wird gemietet. Daher wird zu Vertragsbeginn eine Mietvereinbarung errichtet, die auch eine Vertrauensperson unterzeichnen kann.

- **Abholung im Verkaufsbüro:** Die Geschäftszeiten sind Montag bis Freitag:  
08:30 – 12:30 Uhr und 13:00 – 17:00 Uhr.  
Die Daten werden dabei soweit wie möglich gleich aufgenommen und die Vereinbarung unterfertigt.
- **Lieferung und Montage:** Nach Terminvereinbarung bringt ein Servicemitarbeiter das Gerät in die Wohnung, nimmt es in Betrieb, erfasst alle Daten und schließt die Vereinbarung ab. Er nimmt dabei keinerlei bauliche Veränderungen vor, allerdings wird er die Kabel bestmöglich versorgen. Wir sind bemüht, Termine innerhalb der nächsten 2-3 Tage zwischen 0900 und 1500 Uhr, ab Bestellung, zu vergeben. In Ausnahmefällen sind auch andere Zeiten möglich.

Alle Geräte sind bei Auslieferung schon auf den Klienten vorprogrammiert, es sind daher keinerlei Programmierungen mehr nötig – einfach am Telefon und Strom anstecken und nach Rückruf durch die Notrufserviceleitstelle einen Testnotruf machen; fertig.

**Wie wird Vitakt verrechnet?**

Die Miete für das Vitakt Hausnotrufgerät und die Betreuung durch die Notrufserviceleitstelle wird über einen monatlichen Pauschalbetrag abgerechnet.

**Abbuchungsauftrag:** Wird ein Abbuchungsauftrag erteilt, so wird der Betrag monatlich im vorhinein abgebucht.

**Zahlschein und Rechnung:** Soll die Miete per Zahlschein bezahlt werden, so wird jeweils eine halbjährliche Rechnung per Post zugestellt.

Der Verrechnungszeitraum ist jeweils immer ein Monat. Bei vorzeitiger Beendigung werden die zuviel bezahlten Monatsmieten wieder gutgeschrieben. Es gibt eine 3 monatige Kündigungsfrist. Die Vereinbarung endet mit dem Monat, in dem das gemietete Gerät retourniert wird. Die Preise entnehmen Sie bitte der beigelegten aktuellen Preisliste.

## Was braucht Vitakt für Infos?

Für den reibungslosen Ablauf des Services sollten Vitakt folgende Daten zur Verfügung gestellt werden:

### Vom Klienten:

- Name, Adresse, Telefonnummer
- Sozialversicherungsnummer und -anstalt
- Erkrankungen, die ein schnelles Eingreifen durch einen Arzt bedingen können (Asthma, Diabetes, Herzschrittmacher...)
- Einschränkungen, die für die Notfallabwicklung wichtig sein können (Hör- und Sehbeeinträchtigung, Verwirrung, Schwäche u.ä.)
- Wenn gewünscht – Schlüssel für das Schlüsseldepot
- Wenn möglich – Code des Schlüsselsafes
- Für den Abbuchungsauftrag: Kontoinhaber, Kontonummer, Bankleitzahl, Unterschrift des Kontoinhabers
- Quelle, aus der man von Vitakt erfahren hat.

### Von den Verständigungspersonen:

- Name
- Verhältnis zum Klienten (Angehöriger, Nachbar, Bekannter, Pfleger...)
- Durchschnittliche Zeit, die benötigt würde, um zum Wohnort zu kommen
- Besitzt einen Schlüssel zum Wohnort
- Diverse Telefonnummern

## Wer ist die Vitakt?

Vitakt ist ein Tochterunternehmen der Hel-Wacht Holding Unternehmensgruppe, einer der größten und profiliertesten Sicherheitsdienstleister Österreichs. Vitakt bietet viel Erfahrung. Die Erfahrung eines Unternehmens, das sich seit Generationen – seit über 100 Jahren – mit Sicherheit beschäftigt. In dieser Zeit wurden immer wieder neue Geschäftsfelder im Bereich Sicherheit aufgebaut. Mit der Errichtung einer Notrufserviceleitstelle in den 80er Jahren wurde die Basis für eine „Sicherheits-Gesamtbetreuung“ geschaffen. Neben dem Vitakt Hausnotruf ist die Hel-Wacht Holding für Liftnotrufe, Alarmanlagen, Schlüsseldepots u.v.m verantwortlich. Die Hel-Wacht Notrufserviceleitstelle ist 365 Tage im Jahr, 24 Stunden täglich erreichbar. Aufgrund des hohen technischen Standards zählt sie zu den modernsten Notrufzentralen Europas und ist die individuellste und multifunktionellste unter den privaten Sicherheitszentralen in Österreich. Das Vertrauen unserer Kunden ist ein wertvolles Gut. Deshalb ist uns die Umsetzung individueller Kundenwünsche und spezifischer Anforderungen binnen kürzester Zeit in höchster Qualität ein besonderes Anliegen. Somit verfügt Vitakt nicht nur über die gemeinsame Notrufserviceleitstelle, sondern auch über Alarmfahrer, die rund um die Uhr ganz Wien und Umgebung abdecken können.

Wir stehen bei Fragen gerne persönlich unter der Tel. 01 52174 750 zur Verfügung.

Oder besuchen Sie uns im Verkaufsbüro in der Burggasse 94a , 1070 Wien

[service@vitakt.at](mailto:service@vitakt.at)  
[www.vitakt.at](http://www.vitakt.at)