



**SLOVENSKI STANDARD**  
**SIST-TS CLC/TS 50134-7:2004**  
**01-junij-2004**

**Nadomešča:**  
**SIST EN 50134-7:1997**

---

**Alarmni sistemi - Socialni alarmni sistemi - 7. del: Navodila za uporabo**

Alarm systems - Social alarm systems -- Part 7: Application guidelines

Alarmanlagen - Personen-Hilferufanlagen -- Teil 7: Anwendungsregeln

Systèmes d'alarme - Systèmes d'alarme sociale -- Partie 7: Guide d'application  
**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

**Ta slovenski standard je istoveten z: CLC/TS 50134-7:2003**

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b8bf433d-e7b9-4c44-99e7-70d313387070/sist-ts-clc-ts-50134-7-2004>

---

**ICS:**

13.320 Alarmni in opozorilni sistemi Alarm and warning systems

**SIST-TS CLC/TS 50134-7:2004 en**

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

SIST-TS CLC/TS 50134-7:2004

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b8bf433d-e7b9-4c44-99e7-70d313387070/sist-ts-clc-ts-50134-7-2004>

TECHNISCHE SPEZIFIKATION  
TECHNICAL SPECIFICATION  
SPÉCIFICATION TECHNIQUE

CLC/TS 50134-7

Dezember 2003

ICS 13.320

Deutsche Fassung

Alarmanlagen – Personen-Hilferufanlagen  
Teil 7: Anwendungsregeln

Alarm systems – Social alarm systems  
Part 7: Application guidelines

Systèmes d'alarme – Systèmes d'alarme  
sociale  
Partie 7 Guide d'application

Diese Technische Spezifikation wurde von CENELEC am 2003-09-22 angenommen.

Die CENELEC-Mitglieder sind gehalten, die Existenz dieser TS auf die gleiche Weise wie für eine EN anzukündigen und die TS umgehend in geeigneter Weise auf nationaler Ebene verfügbar zu machen. Es ist erlaubt, entgegenstehende nationale Normen beizubehalten.

CENELEC-Mitglieder sind die nationalen elektrotechnischen Komitees von Belgien, Dänemark, Deutschland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Litauen, Luxemburg, Malta, den Niederlanden, Norwegen, Österreich, Portugal, Schweden, der Schweiz, der Slowakei, Spanien, der Tschechischen Republik, Ungarn, dem Vereinigten Königreich und Zypern.

**CENELEC**

Europäisches Komitee für Elektrotechnische Normung  
European Committee for Electrotechnical Standardization  
Comité Européen de Normalisation Electrotechnique

**Zentralsekretariat: rue de Stassart 35, B-1050 Brüssel**

# — Vornorm —

CLC/TS 50134-7:2003

## Vorwort

Der Text dieser Technischen Spezifikation wurde vom Technischen Komitee CENELEC TC 79 „Alarmanlagen“ erstellt.

Der Text des Entwurfs wurde der formellen Abstimmung unterzogen und wurde von CENELEC als CLC/TS 50134-7 am 2003-09-22 verabschiedet.

Diese Technische Spezifikation ersetzt EN 50134-7:1996.

Folgendes Datum wurde festgelegt:

- spätestes Datum, an dem das Vorhandensein der CLC/TS national angekündigt werden muss:

(doa): 2004-03-23

SIST-TS CLC/TS 50134-7:2004

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

SIST-TS CLC/TS 50134-7:2004  
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b8bf433d-e7b9-4c44-99e7-70d313387070/sist-ts-clc-ts-50134-7-2004>

**Inhalt**

	Seite
Einleitung .....	4
1 Anwendungsbereich .....	4
2 Normative Verweisungen .....	4
3 Begriffe .....	5
4 Abkürzungen.....	7
5 Allgemeines .....	7
6 Vertrag mit dem Teilnehmer .....	7
7 Installation beim Teilnehmer.....	8
7.1 Auswahl der Örtlichen Zentrale .....	8
7.2 Auswahl des Melders .....	8
7.3 Auflistung der Angaben zur Person des Teilnehmers .....	8
7.4 Installationsrichtlinien .....	9
7.5 Einweisung des Teilnehmers.....	9
8 Alarmempfangsdienste.....	10
8.1 Allgemeines .....	10
8.2 Persönliches Empfangsgerät.....	11
8.3 Personalbesetzte Alarmempfangszentralen.....	11
9 Überprüfungen und Instandhaltung .....	12
10 Planung von Maßnahmen .....	13
11 Besuche beim Teilnehmer.....	13
11.1 Notfallbesuche .....	13
11.2 Geplante Besuche .....	13
12 Aufzeichnungen über den Betrieb .....	14
13 Unterauftrag für die Erbringung von Leistungen .....	14
14 Mitarbeiter.....	14
14.1 Einstellung von Mitarbeitern .....	14
14.2 Ausbildung .....	14
15 Beherrschung der Betriebsrisiken .....	15

SIST-TS CLC/TS 50134-7:2004  
 (standards.iteh.ai)  
 ITeh STANDARD PREVIEW

https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b8bf433d-c7b9-4e44-99e7-70d31387070/sist-ts-clc-ts-50134-7-2004

## Einleitung

Eine Personen-Hilferufanlage stellt Personen mit einem medizinischen Risiko Einrichtungen für Beruhigung und Hilfeleistung zur Verfügung, mit denen es rund um die Uhr möglich ist, Alarme auszulösen, Hilferufe zu identifizieren, Signale zu übertragen, Alarme zu empfangen und in zwei Richtungen zu kommunizieren.

## 1 Anwendungsbereich

1.1 Diese technische Spezifikation enthält Empfehlungen an Dienstleister (und ihre Unterauftragnehmer) für eine wirkungsvolle und leistungsfähige Management-Tätigkeit sowie für Installation, Prüfung, Betrieb und Instandhaltung einer Personen-Hilferufanlage unter Einbeziehung der technischen Einrichtungen und des Organisierens der Hilfeleistung.

1.2 Diese technische Spezifikation deckt die folgenden Gesichtspunkte ab:

- a) allgemeine Dienstleistungsstandards;
- b) Beziehungen zu den Teilnehmern;
- c) Einbau in die Wohnung des Teilnehmers;
- d) Alarmempfangsdienste;
- e) Überprüfungen und Instandhaltung;
- f) Vereinbarung von Maßnahmen;
- g) Besuche beim Teilnehmer;
- h) Aufzeichnungen über den Betrieb;
- i) Vereinbarungen mit Unterauftragnehmern;
- j) Mitarbeiter;
- k) Beherrschung der Betriebsrisiken.

ANMERKUNG Die Wirksamkeit einer Personen-Hilferufanlage hängt weitgehend von deren Management und ihrer Einbindung in andere Dienste ab.

1.3 Diese technische Spezifikation gilt für die Bereitstellung von Personen-Hilferufdiensten durch Organisationen mit haupt- oder ehrenamtlichen Kräften. Sie betrifft nicht die Nutzung von Personen-Hilferufanlagen für die Bereitstellung von Hilfe auf Grund informeller Vereinbarungen zwischen einem Einzelnen und seinen nächsten Freunden und Verwandten, obwohl sie auch nützliche Hinweise enthält, die Einzelpersonen ebenfalls beachten sollten.

## 2 Normative Verweisungen

Diese Technische Spezifikation enthält durch datierte und undatierte Verweisungen Festlegungen aus anderen Publikationen. Diese normativen Verweisungen sind an den jeweiligen Stellen im Text zitiert und die Publikationen sind nachstehend aufgeführt. Bei datierten Verweisungen gehören spätere Änderungen oder Überarbeitungen dieser Publikationen nur dann zu dieser Technischen Spezifikation, wenn sie durch Änderung oder Überarbeitung eingearbeitet sind. Bei undatierten Verweisungen gilt die letzte Ausgabe der entsprechenden Publikation.

EN 50134-1, *Alarmanlagen – Personen-Hilferufanlagen – Teil 1: Systemanforderungen*

EN 50134-2, *Alarmanlagen – Personen-Hilferufanlagen – Teil 2: Auslösegeräte*

EN 50134-3, *Alarmanlagen – Personen-Hilferufanlagen – Teil 3: Örtliche Zentrale und Steuereinrichtung*

EN 50134-5<sup>1)</sup>, *Alarmanlagen – Personen-Hilferufanlagen – Teil 5: Verbindungen und Kommunikation*

EN 50136-1-1, *Alarmanlagen – Alarmübertragungsanlagen und -einrichtungen – Teil 1-1: Allgemeine Anforderungen an Alarmübertragungsanlagen*

EN 50136-2-1, *Alarmanlagen – Alarmübertragungsanlagen und -einrichtungen – Teil 2-1: Allgemeine Anforderungen an Alarmübertragungseinrichtungen*

CLC/TS 50136-4<sup>1)</sup>, *Alarmanlagen – Alarmübertragungsanlagen und -einrichtungen – Teil 4: Anzeige- und Bedieneinrichtung*

### 3 Begriffe

Für diese Technisch Spezifikation gelten folgende Begriffe.

#### 3.1

##### **Personen-Hilferufanlage**

Anlage, die Personen mit einem medizinischen Risiko Einrichtungen für Beruhigung und Hilfeleistung zur Verfügung stellt, mit der es rund um die Uhr möglich ist, Alarm auszulösen, Hilferufe zu identifizieren, Signale zu übertragen, Alarmer zu empfangen und in zwei Richtungen zu kommunizieren

#### 3.2

##### **Alarmempfangszentrale (AEZ)**

Anlageteil, das über seine Einrichtungen mit einer oder mehreren Übertragungseinrichtungen kommuniziert und das eine Schnittstelle von der Alarmempfangs- und Informationsverarbeitungsanlage zum Empfänger des Alarms zur Verfügung stellt

#### 3.3

##### **Übertragungseinrichtung**

Schnittstelle zwischen einer oder mehreren Örtlichen Zentralen und der Alarmübertragungsanlage oder dem Empfänger des Alarms

#### 3.4

##### **Örtliche Zentrale**

Schnittstelle zwischen dem Teilnehmer und der Übertragungseinrichtung, die eine Zweiweg-Sprachkommunikation ermöglicht

#### 3.5

##### **Melder**

Anlageteil, das durch eine Person oder automatisch aktiviert das Alarmauslösesignal erzeugt und das mit der Örtlichen Zentrale und der Übertragungseinrichtung kommuniziert

#### 3.6

##### **Verbindung**

Übertragungsanlage, die die Kommunikation zwischen dem Melder und der Örtlichen Zentrale sowie der Übertragungseinrichtung ermöglicht

#### 3.7

##### **Alarmübertragungsanlage**

Übertragungsanlage, die die Kommunikation zwischen der Übertragungseinrichtung und der Alarmempfangszentrale oder dem Empfänger des Alarms ermöglicht

#### 3.8

##### **Störungszustand**

Zustand, der dem Erkennen einer Störung durch die Örtliche Zentrale bzw. durch die Übertragungseinrichtung folgt und der die Funktion der Anlage verhindert

<sup>1)</sup> Im Entwurfsstadium

**3.9**

**Empfänger des Alarms**

Person, die ein Alarmsignal empfängt und darauf reagiert

**3.10**

**Störungserkennungszeit**

maximaler zeitlicher Abstand zwischen der Entstehung einer Störung in der Verbindung und der Einleitung der Übertragung eines Störungssignals durch die Übertragungseinrichtung

**3.11**

**Teilnehmer**

Person, der eine über die Personen-Hilferufanlage veranlasste Dienstleistung zugute kommt

**3.12**

**persönliches Empfangsgerät**

Anlageteil, das eine Zweiweg-Sprachkommunikation sowie Einrichtungen zum Identifizieren und Bestätigen des Alarms zur Verfügung stellt

SIST-TS CLC/TS 50134-7:2004

**3.13**

**tragbarer Melder**

Melder, den der Teilnehmer bei sich trägt und der eine drahtlose Kommunikation ermöglicht

**3.14**

**Helfer**

Person, die den Teilnehmer auf Grund eines Alarmrufs aufsucht und ihm Hilfe gewährt

**3.15**

**Dienstleister**

Privatperson oder Organisation, die mit einem Teilnehmer eine Vereinbarung hat, eine Personen-Hilferufdienstleistung zu erbringen

**3.16**

**Notruf**

jeder in einer Alarmempfangsstelle empfangene Alarmruf, bei dem es sich für den Empfänger des Alarms vor der Annahme dieses Rufes eindeutig erkennbar nicht um einen Gerätetest oder Störung handelt

**3.17**

**Alarmempfangsstelle**

persönliches Empfangsgerät oder Anzeige- und Bedieneinrichtung einer AEZ, bei dem bzw. bei der durch einen Empfänger des Alarms die Rufe angenommen und verarbeitet werden

**3.18**

**Alarmempfangsdienst**

mit Personen ausgestatteter Dienst für die Annahme und Verarbeitung von Alarmrufen einer Alarmanlage

**3.19**

**Übertragungsdauer**

Zeit zwischen dem Eingang des Alarmzustandes in der Örtlichen Zentrale und der Übertragungseinrichtung und dem Erkennen des Alarmzustandes an der Alarmempfangsstelle

**3.20**

**Verfügbarkeit**

prozentuale Angabe der Zeit, während der das System nachweisbar in der Lage ist, einen Alarmzustand oder ein Alarm auslösendes Ereignis ohne Behinderung und in der geforderten Übertragungsdauer zu übertragen

**3.21**

**Personen-Hilferufdienst**

Dienstleistung, die einer Privatperson durch Nutzung einer oder Vermittlung über eine Personen-Hilferufanlage erbracht wird



### 3.22

#### Alarmsignal

Signal, das durch die Übertragungseinrichtung zu einer Alarmempfangszentrale gesendet wird, um einen Alarm- oder Störungszustand anzuzeigen

## 4 Abkürzungen

AA Allgemeinarzt

## 5 Allgemeines

5.1 Es liegt in der Verantwortung des Dienstleisters, die einwandfreie Funktion der Personen-Hilferufanlage sicherzustellen und für eine Reaktion auf Alarmsignale zu sorgen. Alle Elemente der Personen-Hilferufanlage müssen die entsprechenden in der DIN EN 50134 festgelegten Anforderungen erfüllen.

5.2 Der Dienstleister muss dem Teilnehmer einen ununterbrochenen Dienst anbieten.

5.3 Die Durchführung eines Personen-Hilferufdienstes schließt, möglicherweise auch Tätigkeiten ein, die durch Gesetzgebungen geregelt sind, um die Rechte, die Privatsphäre und Unverletzlichkeit von Personen sowohl in Bezug auf Wohnung und Familie als auch in Bezug auf Schutz des gesprochenen Wortes oder des Datenschutzes sicherzustellen.

ANMERKUNG 1 Die Europäische Konvention der Menschenrechte hat möglicherweise Auswirkung auf die Erbringung von Dienstleistungen in Privatwohnungen.

ANMERKUNG 2 Die Europäische Telekommunikationsschutz-Verordnung 97/66/EC hat möglicherweise Auswirkung auf die Durchführung eines Alarmdienstes in Bezug auf Nutzung von aus Telefonnetzen abgeleiteten oder gesammelten Informationen einschließlich Rufnummern und Vermittlungsdaten und der Aufzeichnung von Sprache und Daten.

ANMERKUNG 3 Die Europäische Datenschutz-Verordnung 95/46/EC hat möglicherweise Auswirkung auf die Verarbeitung von Daten eines Alarmdienstes.

5.4 Dienstleister müssen über ein Beschwerdemanagement verfügen und müssen die Teilnehmer darüber unterrichten, welche Regelungen sie zur Entgegennahme von Beschwerden, zur Klärung deren Berechtigung und zur Schaffung von Abhilfe getroffen haben. Eines der Ergebnisse des Beschwerdemanagements muss gegebenenfalls die Überprüfung der operativen Prozesse sein.

5.5 Dienstleister müssen über Verfahren verfügen, mit denen die Zufriedenheit des Teilnehmers mit dem angebotenen Dienst erreicht und gemessen sowie vom Teilnehmer vorgeschlagene Verbesserungen des Dienstes erkannt werden können.

## 6 Vertrag mit dem Teilnehmer

6.1 Den Teilnehmern sind Angebotsunterlagen und Beratung anzubieten, um sicherzustellen, dass der angebotene Dienst und die Geräte ihren Bedürfnissen entsprechen.

6.2 Die Erbringung des Personen-Hilferufdienstes an Einzelpersonen muss durch einen Vertrag zwischen dem Teilnehmer und dem Dienstleister festgelegt sein. Dieser Vertrag muss in klarer und leicht verständlicher Sprache die folgenden Einzelheiten (soweit zutreffend) enthalten:

- a) den Namen des Dienstleisters und entsprechende Angaben zu seiner Erreichbarkeit;
- b) die Leistungen, die der Vertrag beinhaltet;
- c) die Eigentumsverhältnisse der für den Dienst erforderlichen Geräte;
- d) alle Entgelte, die im Rahmen des Vertrages anfallen, und das Verfahren, wie diese Entgelte entrichtet werden;
- e) die Informationen, die der Dienstleister zur Erfüllung des Vertrages benötigt, den Zweck, zu dem diese Informationen erhoben werden, sowie alle Vereinbarungen zur sonstigen Nutzung dieser Informationen;