

FÜR SENIORENBÜROS, BETREUUNG, PFLEGE, PRÄVENTION

Aufklärung hält nur, solange jemand daran denkt.

Ihr Rat ist richtig: nicht drängen lassen, auflegen, selbst zurückrufen. Er hat nur eine Schwäche im entscheidenden Moment — man muss nicht leichtgläubig sein, um darauf hereinzufallen, man muss nur überrascht werden.

— Das Merkblatt kommt zu spät.

Betrüger rufen an, wenn niemand damit rechnet, erzeugen Zeitdruck und klingen freundlich oder verzweifelt. Wer in diesem Moment an ein Merkblatt denken soll, hat den schwierigeren Teil der Aufgabe.

— Die Sperre wird wieder abgeschaltet.

Meistens von der Person, die man schützen wollte — nachdem der Rückruf der Praxis dreimal nicht durchkam. Aussperren löst das Problem nicht, es verlagert es.

— Eine Rückfrage wirkt ohne Erinnerungsleistung.

Gefragt wird der Anrufer, nicht die Person am Telefon. Sie muss sich nichts merken und nichts bedienen. Eine einmal geprüfte Einstellung lässt sich außerdem weitergeben, statt jeden dieselben Fragen beantworten zu lassen.

Wie ein Anruf abläuft

1 Es klingelt noch nicht.

Die Anlage nimmt an, bevor im Haus ein Apparat reagiert. Wer im Telefonbuch steht, geht sofort durch.

2 Der Fremde hört eine Ansage.

Ein Satz, was passiert, und die Frage, ob das in Ordnung ist. Antwort per Taste oder gesprochen.

3 Erst danach klingelt es.

Wer auflegt, hat nie geklingelt. Notrufe gehen immer durch und werden nie aufgezeichnet.

4 Es bleibt eine Notiz.

Wer, wann, wie lange, mit oder ohne Zusage.

Woran es sich anschließt

Zwischen Leitung und Telefon. Die Anlage meldet sich beim Anbieter an, die vorhandenen Apparate werden ihre Nebenstellen. Gleiche Leitung, gleiche Rufnummer, gleiche Geräte.

Ohne Ausfall umschaltbar. Eine bestehende DECT-Basis führt in der Regel mehrere VoIP-Zugänge parallel. Anbieter und PhoneWall stehen gleichzeitig drin — man schaltet um und zurück, die Leitung steht nie still.

Auch hinter Router oder TK-Anlage. Als Nebenstelle einer vorhandenen Anlage einsetzbar. Kein zweiter Anschluss, keine neue Rufnummer, keine App.

Alte Telefone ohne SIP. Über einen Adapter mit FXS-Anschluss — eingehend und ausgehend, also auch beim Selberwählen.

Funktioniert das an jedem Anschluss? Und im Pflegeheim?

Am normalen Anschluss: ja. Wer heute telefonieren kann, kann es einsetzen — gleiche Leitung, gleiche Rufnummer, vorhandene Telefone, und ein alter Apparat über einen Adapter.

Im Heim: technisch ja, rechtlich eine andere Aufgabe. Regeln sind je Rufnummer getrennt einstellbar, ein Bewohnerzimmer kann also andere haben als die Verwaltung. Erprobt ist es aber am privaten Anschluss. Und der schwierigere Teil ist nicht die Technik: Einwilligung jedes Bewohners, Verarbeitungsübersicht nach DSGVO, Mitbestimmung, sobald Beschäftigte betroffen sind.

Wer es prüfen will, spricht mich an — dafür suche ich Gesprächspartner in der Pflege.

Was es nicht kann

Eine gefälschte bekannte Rufnummer kommt durch — die angezeigte Nummer ist im Telefonnetz eine Angabe der einliefernden Seite, keine Prüfsumme. Wer über die Grenzen einer Schutzmaßnahme nicht redet, hat eine schlechte.