

# ESWE Familien ASSIST

## Gebrauchsanleitung und Hinweise zur Nutzung

### Allgemeines über das System *ESWE Familien ASSIST* und dessen Installation

*ESWE Familien ASSIST* erkennt Abweichungen von der Tagesroutine einer allein lebenden Person und sendet individuell festgelegte Benachrichtigungen per Push-Nachricht oder E-Mail an die von Ihnen ausgewählten Personen. Dies können Angehörige, Nachbarn oder auch Freunde von Ihnen sein (im Nachfolgenden sprechen wir daher allgemein von „Angehörigen“).

Das System wird von ESWE Technikern installiert und gewartet, so dass Ihrerseits keinerlei technisches Verständnis erforderlich ist. Des Weiteren benötigen Sie keinen Telefon- oder Internetanschluss, da sich das System über das Mobilfunknetz (3G, UMTS) verbindet. Sie benötigen lediglich einen Stromanschluss.

*ESWE Familien ASSIST* besteht aus folgenden technischen Komponenten:

- Zertifizierte Basisstation inkl. Mobilfunkkarte
- Moderne Aktivitätssensoren mit langer Batterielaufzeit
- Tür- & Fensterkontakte zur Abwesenheitserkennung
- Familien ASSIST App für Angehörige
- Notrufknopf (als Armband oder Kette)



Die Sensoren werden durch ESWE Techniker in Ihren vier Wänden angebracht.

Die zusätzliche Serviceleistung über die Installation hinaus, u.a. Konfiguration und regelmäßige Wartung, wird ebenfalls durch ESWE Versorgung bereitgestellt.

### Fürsorge durch Angehörige (ohne integrierten Hausnotruf)

Sie haben sich für die Basisvariante von ESWE Familien ASSIST entschieden. Ihre Basisstation kommuniziert drahtlos mit den Sensoren in Ihrer Wohnung und verbindet sich automatisch mit einer App auf dem Smartphone oder Tablet-Computer Ihres Angehörigen. Demnach werden Angehörige auf ungewöhnliche Abläufe in der Wohnung aufmerksam gemacht und können bei Bedarf direkte Hilfe leisten.

Die App kann im Apple (IOS) App Store bzw. im Google-Play (Android) App Store heruntergeladen werden.

Hierfür geben Sie in der Suchleiste des App Stores „ESWE Familien ASSIST“ ein oder nutzen den folgenden Link:

**Google Play Store:** <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.eswe.assist>

**Apple (IOS) App Store:** <https://itunes.apple.com/de/app/eswe-familien-assist/id1390560182?mt=8>

Wenn Ihr Angehöriger die App öffnet und sich erstmalig registrieren möchte, erscheint ein QR-Code Scanner.

Halten Sie diesen Scanner über den QR Code, welcher auf der Unterseite Ihrer Basisstation angebracht ist.

Nachdem Sie die Datenschutzerklärung gelesen und akzeptiert haben, werden Sie innerhalb der App weitergeleitet. Hier können die Einstellungen über Aufsteh- und Zubettgeh-Zeiten sowie Inaktivitätszeiten der Bewohnerin/des Bewohners (im Nachfolgenden lediglich „Bewohner“ genannt) vorgenommen werden. Damit Sie immer direkt über kritische Meldungen der umsorgten Person informiert werden können, ist es zwingend notwendig, dass Sie die Push-Benachrichtigung über die allgemeinen Einstellungen Ihres Smartphone/Tablet-Computer aktivieren. Sollten Sie die Push-Funktion deaktivieren und stattdessen keine weitere Benachrichtigungsform, wie z.B. E-Mail, aktivieren, ist es der ESWE Familien ASSIST App nicht möglich, Sie in kritischen Situationen zu alarmieren.

### Benutzung und Icons der ESWE Familien ASSIST Applikation

Der erste registrierte Benutzer Ihres Haushaltes wird als „Manager“ in der App hinterlegt und ist dazu befugt, Einstellungen vorzunehmen. Nehmen Sie als App-Manager deshalb bitte folgende Einstellungen im Menüpunkt „Einstellungen“ vor:

**Name:** Geben Sie hier den Namen des Bewohners an.

**Telefon:** Geben Sie hier die Telefonnummer des Bewohners an. Er muss dort im Notfall erreichbar sein.

**Urlaub:** Sollte der Bewohner über längere Zeit nicht zu Hause sein, können Sie dies in der App angeben, sodass Meldungen ausbleiben.

**Aufsteh- und Schlafenszeit:** Hier können Sie die normale Aufsteh- und Schlafenszeit des Bewohners angeben. Da niemand immer genau zur gleichen Zeit aufsteht oder zu Bett geht, können Sie dafür eine Zeitspanne eingeben.

Bei den folgenden angezeigten Alarmierungen und Informationen können Sie entscheiden, ob Sie hierzu eine Push-Nachricht (Regler auf grün stellen) oder keine Meldung (Regler bleibt weiß) auf Ihr Smartphone/Tablet-Computer erhalten möchten. **Wir empfehlen, alle Alarmierungen auf grün zu stellen!**

Ab sofort werden die vom Bewohner ausgewählten Personen per App über ungewöhnliche Ereignisse im Haushalt benachrichtigt. Folgende Icons können dabei im Menüpunkt „Ereignisliste“ erscheinen:



**Aufstehen:** Der Bewohner ist zur gewohnten Zeit aufgestanden.



**Aktivität nach Inaktivität:** Der Bewohner ist wohlauf und wieder aktiv.



**Wohnung verlassen:** Der Bewohner hat die Wohnung verlassen.



**Wieder zu Hause:** Der Bewohner ist wieder zu Hause.



**Tür geöffnet/geschlossen:** Die (Haus-)Tür wurde geöffnet und wieder geschlossen.



**Nicht aufgestanden:** Der Bewohner ist nicht zur gewohnten Aufstehzeit aufgestanden.



**Inaktivität:** Sie werden über Inaktivität in der Wohnung informiert. Inaktivität bedeutet, dass für eine bestimmte Zeit keine Bewegung in der Wohnung erkannt wurde. Stellen Sie ein, wie hoch die Inaktivitätsdauer gesetzt werden soll. Bitte beachten: Sollte der Bewohner nicht zu Hause sein, wird auch kein Inaktivitäts-Alarm ausgelöst. Dies wird über den Türkontakt erkannt.



**Nicht nach Hause gekommen:** Der Bewohner ist nicht wieder nach Hause gekommen. Stellen Sie die maximale Abwesenheitszeit ein. Wenn diese Zeit überschritten ist, werden Sie informiert.



**Tür zu lange geöffnet:** Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie informiert werden möchten, dass die (Haus-)Tür zu lange offen steht. Bitte geben Sie auch die maximale Türöffnungszeit ein.



**Benutzeralarm:** Der Bewohner hat den Notruf aktiv ausgelöst!  
Bitte kontaktieren Sie den Bewohner umgehend und leisten im Notfall Hilfe.

**Folgende Meldungen werden nur angezeigt, wenn ein zusätzlicher Sensor im Schlafzimmer positioniert wurde:**



**Aktivität bei Nacht:** Während der Nachtzeit gibt es Aktivität in der Wohnung.



**Nicht ins Schlafzimmer zurückgekehrt:** Die Person befindet sich länger als eingestellt außerhalb des Schlafzimmers (siehe Einstellungen im Menüpunkt „Einstellungen“ unter „Nächtliche Aktivität“).

**Folgende Meldung wird nur angezeigt, wenn ein zusätzlicher Sensor im Badezimmer positioniert wurde:**



**Ungewöhnlich langer Aufenthalt im Bad:** Die Person befindet sich länger als eingestellt im Bad (siehe Einstellungen im Menüpunkt „Einstellungen“ unter „Hyperaktivität“).

**Allgemeines:**



Sobald eine gelbe oder rote Meldung auf der App angezeigt wird, erscheint ein Telefonhörer-Symbol im Bildbereich der App, um direkten Kontakt zu der umsorgten Person, entweder über die hinterlegte Telefonnummer oder direkt über die Basisstation, aufnehmen zu können. Solange alles in Ordnung ist (grüne Meldungen), ist das Telefonhörer-Symbol nicht sichtbar.

Auf Wunsch können auch weitere Benutzer in der App angelegt werden, die zusätzlich über Ereignisse informiert werden und somit auch in kritischen Situationen unterstützen können. Dies können Sie im Menü unter „Helfer“ bearbeiten und beliebig viele Personen hinzufügen. Dafür einfach rechts oben auf „Hinzufügen“ klicken und Name sowie E-Mailadresse des Helfers eingeben. Schon wird der Helfer per E-Mail zur ESWE Familien ASSIST App eingeladen und Ihrem Haushalt zugeordnet. Als Helfer ist es nicht möglich, Zeiten zu verändern oder Einstellungen vorzunehmen. Diese Aufgabe ist dem Manager zugeteilt.

Die im Haushalt der umsorgten Person installierten Sensoren können Sie dem Menüpunkt „Geräte“ entnehmen. **Wir bitten Sie, hier keinerlei Einstellungen oder Löschungen vorzunehmen.**

Unter dem Menüpunkt „Profil“ können Sie die Alarmierung per E-Mail sowie eine Rot-Grün-Sehschwäche-Funktion aktivieren und verschiedene Benachrichtigungstöne für Ihre Push-Nachrichten auswählen.

Im Menü können Sie unter „Hilfe“ bei Fragen oder Anregungen Kontakt zu unserem Supportteam aufnehmen. Unter „Informationen“ finden Sie rechtliche Dokumente wie unsere Datenschutzerklärung, AGB, Impressum und die Endnutzer-Lizenzvereinbarung der ESWE Familien ASSIST App.

## Weitere Fragen und Antworten

### Was passiert bei einem Stromausfall?

Bei einem Stromausfall nutzt die *ESWE Familien ASSIST* Basisstation den Strom aus ihrem integrierten Notstrom-Akku. Der Akku hält bis zu 24 Stunden, in dieser Zeit ist das System weiterhin funktionsfähig. Sollte das Mobilfunknetz ausfallen, kann das System keine Daten übertragen. Es wird dann als „offline“ angezeigt. Unser zentrales System erhält eine Meldung, falls Störungen eintreten. Sie werden unverzüglich informiert.

### Wie hoch ist der Stromverbrauch?

Die Basisstation benötigt weniger als 18 W. Die Sensoren sind batteriebetrieben und halten ca. 1,5 Jahre.

### Woran merke ich, dass die Batterien leer sind?

Unser zentrales System erhält eine Meldung, sobald der Batteriestand niedrig wird. Sie werden daraufhin von uns kontaktiert und vereinbaren einen Termin zum Austausch der Batterien mit einem ESWE Techniker.

### Wird ein Inaktivitätsalarm ausgelöst, auch wenn der Bewohner die Wohnung für längere Zeit verlässt?

Nein, das System ist intelligent. Durch Kontakt- und Bewegungssensoren kann erkannt werden, ob der Bewohner die Wohnung verlassen hat. Nun ist das Auslösen einer Inaktivitätsmeldung nicht mehr nötig. Ein Alarm wird erst dann ausgelöst, wenn der Bewohner wieder zu Hause ist und über längere Zeit Inaktivität in der Wohnung herrscht.

### Kann das System akute Notfälle erkennen?

Das System kann kritische Situationen erkennen, z. B. ob eine Person für längere Zeit inaktiv, nicht aus dem Bett aufgestanden oder nicht mehr nach Hause zurückgekehrt ist. Hierüber werden die Angehörigen unmittelbar benachrichtigt. Der Bewohner kann bei Bedarf auch selbstständig einen Alarm über den Notfallknopf auf der Basisstation oder über die Kette bzw. das Armband auslösen, um die Angehörigen zu informieren.

---

Wenn Sie Hilfe bei Einstellungen oder beim Anlegen von weiteren Benutzern benötigen, Probleme bei den Einstellungen auftauchen oder Sie weitere Fragen oder Anregungen haben, rufen Sie uns gerne an oder vereinbaren ein persönliches Gespräch.

Wir stehen Ihnen per E-Mail, telefonisch oder persönlich vor Ort in unserem ESWE Energie CENTER zur Verfügung:

Per E-Mail: [familien-assist@eswe.com](mailto:familien-assist@eswe.com)

Telefonisch: 0611 780 – 2269

Persönlich vor Ort: ESWE Energie CENTER  
Kirchgasse 54  
65183 Wiesbaden

Öffnungszeiten:

**Mo bis Fr** 9:00 – 18:00 h

**Sa** 9:00 – 16:00 h

Sie können auch gerne unsere Website besuchen und über das Kontaktformular einen persönlichen Gesprächstermin vereinbaren: [www.eswe-familien-assist.com](http://www.eswe-familien-assist.com)