

Moderne Kommunikationsanlagen für den Healthcare-Bereich – mit individuellen Lösungen die eigenen Bedürfnisse abdecken

Grosses Potenzial von multifunktionalen Telefonzentralen

Die Bedürfnisse nach mehr Effizienz im Schweizer Gesundheitswesen nehmen zu. Dabei spielt das Kommunikationssystem eine wichtige Rolle. Moderne «Telefonzentralen» sind nicht mehr nur da, um Anrufe an die richtigen Patienten oder Heimbewohner weiterzuleiten. Die Einsatzmöglichkeit ist vielfältiger und bringt enorme Vorteile, wie dieser Referenzbericht aus Fachbetrieben im Gesundheitswesen aufzeigt.

Die Zeit spielt besonders im Healthcare-Bereich eine entscheidende Rolle: Kommunikation kann hier Leben retten. Zeitgemässe Organisationen aus dem Gesundheitswesen setzen deshalb verstärkt auf komplexe Kommunikationssysteme. Vermehrt sind Applikationen gefragt, welche die tägliche Administration vereinfachen oder die Kontaktaufnahme zwischen Personal und Patienten oder Heimbewohnern vereinfachen und vor allem beschleunigen.

Dies ist eine absehbare Entwicklung. Denn das Telefon und seine Grundfunktion, wie wir sie kennen, haben in den vergangenen Jahren einen starken Entwicklungsschub erlebt: Vom banalen Schallübertragungsapparat mit Quantensprüngen hin zu Kommunikationssystemen mit vielfältigsten Einsatzmöglichkeiten. Es geht daher nicht mehr nur um die reine Übertragung der Sprache, sondern um Komplettlösungen, bei der die Telefonzentralen zu multifunktionalen Verwaltungssystemen entwickelt werden, mit wichtigen Vorteilen für die Institutionen des Gesundheitswesens.

Pager sind von gestern

Das «Kompetenzzentrum Gesundheit und Alter» der Ortsbürgergemeinde St. Gallen ist ein Vorreiter aus technischer Sicht. Zu ihr gehören die Geriatrie Klinik sowie ihre Schwesterbetriebe «Seniorenwohnsitz Singenberg» und «Alters- und Pflegeheim Bürgerspital». Alle setzen sie auf eine Komplettlösung, um die reibungslose Kommunikation gegen aussen sowie unter den Mitarbeitenden innerhalb der Organisation mit verschiedenen Standorten zu garantieren. Dank individuell definierten und spezialisierten Zusatzanwendungen fungiert die Komplettlösung als Patientenverwaltungszentrale. Zudem konnten auch das Stadthaus mit der Direktion und Ver-

waltung der Ortsbürgergemeinde sowie seit kurzem die Stadtsägerei angeschlossen werden. Die Lösung für diese Komplettinstallation beim «Kompetenzzentrum Gesundheit und Alter» heisst OpenCom 1000 System und kommt von Aastra, einem führenden Schweizer Anbieter im Bereich Kommunikationslösungen.

Einfacher und effizienter

Für Patienten, Bewohner und Mitarbeiter des Kompetenzzentrums hat sich die Arbeit vereinfacht und vor allem massiv effizienter gestaltet. Früher liefen sämtliche externe Anrufe über die Telefonzentrale der Geriatrie Klinik. Dank

der neuen Kommunikationslösung haben alle Direktwahl-Möglichkeiten, sowohl für ankommende als auch für abgehende Anrufe. Das Pflege- und Verwaltungspersonal musste vorher mühsam mit Pagern gesucht oder aufgebeten werden. Nun haben die meisten der Angestellten ein schnurloses DECT-Gerät der neuesten Generation, mit dem auch Lichttrufe direkt gekoppelt werden.

Bei Installationen werden zudem auch die besonderen Anforderungen berücksichtigt. Im Gesundheitsbereich ist es beispielsweise wichtig, zu viel Strahlung zu vermeiden, aber dennoch die volle Erreichbarkeit zu garantieren. Im



sanktgallischen Gesundheitszentrum kam hinzu, dass eine der Altbauten denkmalgeschützt ist und die Gebäudeerscheinung durch die DECT-Antennen nicht beeinträchtigt werden durfte. Solche spezielle Anforderungen können dank individuellen Lösungen trotzdem meist erfüllt werden.

Verknüpfung von Telefonzentrale mit Patientenverwaltung

Dank spezifischen zusätzlichen Applikationen können Aufgaben oder weitere Systeme in die Kommunikationslösung integriert werden. Auch das «Kompetenzzentrum Gesundheit und Alter» nutzt diese Möglichkeit. Das komplette Check-In/Check-Out der Patienten wird über das SAP- bzw. das Abacus-System gesteuert, welche direkt mit der OpenCom-Anlage gekoppelt wurden. Dadurch entstanden geniale Vorteile, die wiederum für eine einfachere Handhabung und Effizienzgewinn sorgten. Neu können alle Gebühren und Kosten zentral erfasst werden, die Bewohnerverwaltung mit Check-in und Check-out und die Zimmerverlegung via Abacus oder SAP wurden komfortabler und auch die Erfassung von Pflege- und Reaktionszeiten ist nun einfacher. Die Aastra-Anlagen verfügen über offene Schnittstellen und lassen sich daher in nahezu jedes vorhandene System integrieren.

Die Systeme werden mit dem OpenCount 500-Softwarepaket für das Verbindungsdatenmanagement in Telecom-Systemen verbunden. Dieses enthält eine Basissoftware, welche optional durch eine Reihe weiterer Software-Module für spezifische Branchen und unterschiedliche Ansprüche ergänzt werden kann. Dank OpenCount 500 werden die Quellen der entstehenden Kommunikationskosten im gesamten System ermittelt und durch frei wählbare Auswertungsformen dargestellt.

Weitere Anbindungen der OpenCom 1000 erfolgten an einen Ascom- und einen Tyco-Lichtruf, an das Dementensystem von Pre-Watch, an das Sauter-Gebäudeleitsystem sowie an diverse zusätzliche Alarmer.

Telefonieren mit PC-Unterstützung

Eine unverzichtbare Anwendung auf dem OpenCom-System ist die Computer Telephony Integration (CTI). Sie stellt sicher, dass effizient und komfortabel mit PC-Unterstützung telefoniert werden kann, da sie den Zugriff auf die EDV-Struktur der Organisation oder des Betriebes sowie auf Informationen, die in den jeweiligen Workflow eingebunden sind (Adressdatenbanken, Kalender usw.), ermöglicht. Durch diese Ver-



knüpfung wird den Mitarbeitenden die tägliche Arbeit mit dem Telefon wesentlich vereinfacht. Ein Mausklick genügt, um jemanden anzurufen. Teilnehmerbezogene Informationen wie Abwesenheitsgründe und aktivierte Leistungsmerkmale können komfortabel administriert werden und der Zugriff auf interne und externe Telefonbücher wird durch entsprechende Schnittstellen ebenfalls ermöglicht.

Baukastensystem bei den Alarmierungsfunktionen

Das «Kompetenzzentrum Gesundheit und Alter» in St. Gallen bedient sich über sein OpenCom-System auch diverser Alarmfunktionen. In diesem spezifischen Fall sind die System-Möglichkeiten Personalalarmierung, Evakuierung, Lagealarm («Man down-Alarm»), Nachwachensicherheit, Reanimationsalarm und Cerberus-Brandmelder konfiguriert. Weitere Applikationen wie Essensruf, Vitalitätsruf, Weglaufschutz, Schallwächter, Gäste-Voicemail, Wake-up-Call, Babyphone und viele mehr können zusätzlich integriert werden. Die Möglichkeiten sind vielfältig und der Kunde kann diese Baukastensystem-mässig auswählen. Im Falle eines Alarmes wird dieser dem zuständigen Personal auf dem Mobilgerät oder Pultapparat direkt angezeigt, worauf die Person sofort quittieren und reagieren kann.

Urs Aerne, Leiter Informatik der Ortsbürgergemeinde St. Gallen, ist von den Möglichkeiten, welche das OpenCom-System von Aastra bietet, beeindruckt: «Sie erleichtern uns nicht nur den Alltag, sondern bieten uns neue Möglichkeiten

für Lösungen, die vorher nur mit grossem Aufwand erreicht werden konnten.» Er spricht dabei vor allem die Integration von diversen Standorten an, die auch bei grösseren Entfernungen funktioniert, sowie die Vereinfachung in der Administration.

Wichtig: klare Vorstellungen bei Evaluation neuer Lösungen

Die alte Telefonanlage des «Kompetenzzentrums Gesundheit und Alter» erfüllte die Anforderungen nicht mehr, was den Ausschlag gab, eine neue Kommunikationslösung zu eruiieren. Urs Aerne erklärt das Auswahlverfahren: «Wir hatten klare Vorstellungen, was ein neues System bieten muss: Die Telefonie sollte über das IP-Netz laufen. Zudem wollten wir ein klares Lizenzierungsmodell, einen guten Wartungsvertrag und natürlich die Anbindung an einen Alarmserver. Auch musste die Erweiterbarkeit garantiert sein und ein gutes Preis-/Leistungsverhältnis bleibt immer zentral. Im Auswahlverfahren überzeugte schliesslich Aastra mit dem OpenCom-System.» Der 24-Stunden-Support ist im HealthCare-Bereich elementar. Aerne zeigt sich auch diesbezüglich sehr zufrieden: «Die Unterstützung durch den Lieferanten ist vorbildlich. Mittels Fernwartung können bereits viele Probleme lokalisiert und behoben werden. Sollte dennoch die Anwesenheit eines Mitarbeiters erforderlich sein, ist dieser umgehend zur Stelle. In unserer Branche kann ein Problem nicht warten, die Funktionstüchtigkeit der gegen 1000 Anschlüsse muss zu jedem Zeitpunkt garantiert sein. Eine reibungslose Anlage kann Leben retten!»

Das Aastra 5-Sterne-Gesundheitskonzept

Aastra hat speziell für die Herausforderungen im Sozial-, Pflege- und Gesundheitswesen ein Konzept ausgearbeitet, das alle Potenziale ausschöpft und so den Alltag optimal unterstützt. Leitziel ist es, allen Mitarbeitenden die tägliche Arbeit zu erleichtern, Abläufe zu beschleunigen, Prozesse zu optimieren, wo immer möglich und nötig Zeit zu sparen und natürlich nicht zuletzt auch Kosten zu optimieren.

Mit dem Aastra-Konzept wird allen diesen Anforderungen Rechnung getragen. Und wichtig – die Entscheider bei den Institutionen werden dabei unterstützt, ihre effektiven Bedürfnisse zu erkennen. So wird sichergestellt, dass ein massgeschneidertes Kommunikationssystem für alle Anliegen und Unternehmensgrößen konfiguriert wird.

Die zentralen Funktionen der OpenCom-Systeme:

- Kommunikation: Kunden nutzen die Möglichkeiten der modernen Telekommunikation und stellen sie ihrem Personal sowie ihren Patienten zur Verfügung.

- Bewohneradministration: Direktnummern werden einfach und eigenständig verwaltet, die Verrechnung dank ERP-Schnittstellen vereinfacht.
- Integration: Aastra-Lösungen lassen sich exakt an bestehende Arbeitsabläufe anpassen und können dank offener Schnittstellen in nahezu jedes vorhandene System integriert werden.
- Lichtruf: Die Reaktionszeit des Personals wird optimiert, indem die Lichtrufanlage direkt mit den Mobilgeräten gekoppelt ist.
- Alarmierung: Eine maximale Erreichbarkeit sicher kann dank direkter Alarm- und Quittierfunktion auf dem Mobilgerät sichergestellt werden.

Das «Kompetenzzentrum Gesundheit und Alter» in St.Gallen vertraut auf die Vielfalt und Zuverlässigkeit seines OpenCom-Systems.

Weitere Informationen

www.aastra.ch

Autor

Stefan Züger,
Marketing & Communication Manager Schweiz
Aastra Telecom Schweiz AG

Die Merkmale des Systems des «Kompetenzzentrums Gesundheit und Alter» auf einen Blick

- 1 OpenCom 1000-System
- 2 redundante Alarmserver
- 1 PRA-Anschluss
- 3 ISDN BA Stadthaus
- 1 ISDN BA Singenberg
- 3 analoge Amtsanschlüsse (Verbindung zu Spital)
- 448 analoge Teilnehmer-Anschlüsse
- 90 UPN (digital) in Betrieb (48 Reserve)
- 94 DECT-Sender à 8 Kanäle
- 172 Aastra 620d DECT-Handys
- 18 IP-Telefone OP65 IP (15) resp. 6775 IP(3)
- 1 Mediatrix H323 (IP) analog



dline®

| clinically tested |



... die professionelle Hautpflegeserie bei irritierter, sensibler, trockener und schuppender Haut.



Ihr dline®-Lieferant in der Schweiz

Lohmann & Rauscher AG
CH-9230 Flawil, Badstrasse 43 | Tel.: 071-394-9494

Die dline®-Pflegeserie erhalten Sie im medizinischen Fachhandel oder direkt unter www.dline.ch

Spezielle Beratung für problematische Hautareale erhalten Sie unter dline®-INFOLINE: **044-865-8108**





...FÜHLEN SIE IHRE LIPPEN LACHEN!