

## Soluzione completa per ospedali: integrazione di voce, dati, allertamento rianimazione e gestione pazienti automatizzata.



Ente Ospedaliero Cantonale

**In Ticino, sei ospedali ed i servizi centrali beneficiano di una soluzione integrata di telecomunicazione mediante dorsale IP. Per oltre 4000 collaboratori, ciò significa una notevole semplificazione dei processi comunicativi quotidiani e una maggiore mobilità. Grazie ad un sofisticato sistema d'allertamento, i pazienti ricevono un'assistenza migliore e più veloce in caso d'urgenze.**

### Il cliente

L'Ente Ospedaliero Cantonale svolge un ruolo significativo all'interno del sistema sanitario svizzero: amministra gli ospedali pubblici del cantone Ticino presenti sul territorio con cinque strutture di cura (ospedali e cliniche) per un totale di nove diversi siti. La sua organizzazione assicura l'efficienza degli ospedali, ai quali offre sostegno per i progetti d'investimento più ingenti. L'EOC stabilisce le future strategie e decide su nuove tecnologie. Ogni anno, circa 38000 pazienti (per complessive 327000 giornate di cura) sono assistiti da oltre 4000 collaboratori, che nel loro lavoro quotidiano fanno affidamento sul perfetto funzionamento di una moderna infrastruttura di comunicazione.

### La sfida

Il sistema di telefonia degli ospedali era ormai datato, la comunicazione mobile non era più conforme alle recenti tecnologie e le molte soluzioni eterogenee delle diverse sedi generavano costi di manutenzione elevati. Inoltre, gli ospedali non erano collegati tra loro in rete, impedendo altresì la gestione dell'infrastruttura di comunicazione da parte del personale proprio.

Ora una **soluzione di comunicazione in rete** con **applicazioni integrate** facilita in modo ottimale il personale nell'assistenza rivolta ai pazienti. Era inoltre necessario ampliare il **sistema d'allertamento** e integrarlo nella telefonia: le persone target (personale medico, di cura e tecnici) devono essere raggiungibili in caso di necessità sia a livello locale sia a livello globale, con un processo d'allertamento identico.

I miglioramenti apportano **maggiore comfort** anche per **i pazienti**: procedure più semplici di check-in/out, casse automatiche per carte telefoniche con rilevamento dei costi, apparecchi telefonici specifici di facile uso con ampie funzioni e una maggiore sicurezza grazie al nuovo sistema d'allertamento.

La sfida non era solo soddisfare le varie esigenze dei sei ospedali, ma anche trovare la soluzione ottimale per il management.

## Lavorare con Sunrise\*

Ing. Simone Consonni,  
Responsabile servizio Tecnomedico,  
Capoprogetto, EOC

«L'EOC non è un'organizzazione statica, tutt'altro: cambiamenti e nuove integrazioni fanno parte del nostro lavoro quotidiano. In questo ambiente spesso frenetico abbiamo apprezzato le capacità di Sunrise\*: un partner che con la sua esperienza e il suo know-how tecnico ha saputo adeguare in modo eccellente la propria soluzione alle nostre esigenze in costante cambiamento.»

## Lavorare con l'EOC

Daniele Menotti, Direttore  
Regione Ticino, Sunrise\* clienti  
commerciali

«Una sfida particolare di questa complessa soluzione ospedaliera è stata la perfetta integrazione di sistemi di diversi produttori per la telefonia, l'allertamento e l'amministrazione in un ambiente costantemente produttivo. Grazie alla collaborazione e alla disponibilità dell'EOC, è stato possibile trovare una soluzione efficiente e ideale in ogni situazione per tutti gli istituti.»

## La soluzione

Nell'ambito di una gara d'appalto pubblica, l'offerta di Sunrise\* ha convinto l'EOC sul piano tecnico (funzionalità, massima ridondanza) e su quello finanziario, per la sicurezza dell'investimento nel futuro. Oltre all'effettivo design della soluzione, Sunrise\* ha assunto anche l'implementazione, la manutenzione ed il management di questo progetto ticinese, strutturato in tre fasi:

- installazione della nuova infrastruttura
- integrazione dei sistemi esistenti nella nuova soluzione
- collegamento in rete VoIP di tutte le sedi sulla dorsale dell'EOC

Il cuore della nuova soluzione è il nuovo impianto Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise con innumerevoli applicazioni integrate, in grado di soddisfare le elevate esigenze di sicurezza e disponibilità degli ospedali. In fase di roll-out dei sei sistemi per circa 4000 utenti, l'EOC ha posto come obiettivo quello di evitare in ogni modo un'interruzione della comunicazione: la raggiungibilità permanente aveva la massima priorità.

Oltre alla soluzione per ospedali di Alcatel-Lucent è stato installato un software di amministrazione flessibile ed efficiente di un terzo produttore che consente di controllare anche i dispositivi di cassa automatici. In questo modo, i pazienti beneficiano di un conteggio chiaro e di un check-out rapido, allo stesso tempo il personale ha un carico amministrativo ridotto. La maggiore efficienza negli ospedali collegati è stata assicurata anche dal nuovo sistema di management Omnivista di Alcatel-Lucent, ora impiegato con uniformità da tutte le organizzazioni dell'EOC.

## Allertamento: sicurezza per i pazienti - mobilità per il personale

Sia nel settore medico che in quello tecnico, il sistema d'allertamento di AudioText Telecom AG, un partner di lunga data di Sunrise\*, rappresenta una parte integrante della soluzione complessiva ed è stato integrato in modo ottimale nell'infrastruttura telefonica Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise. La mobilità del personale destinato alle emergenze è assicurata dai terminali DECT, che diffondono l'allarme sia visivamente su display che acusticamente. I processi d'allertamento ed i processi di escalation sono stati realizzati specificatamente per le esigenze degli ospedali. Un esempio: per poter eseguire una rianimazione deve essere disponibile un team d'emergenza composto da almeno un rappresentante per ogni disciplina (medico, anestesista, sala operatoria). Se le singole discipline non sono raggiunte, nonostante l'allertamento parallelo, allora viene eseguita una escalation mirata, finché il team delle emergenze non è completo.

Nel settore tecnico, il sistema di gestione degli edifici, l'impianto antincendio, il sistema di chiamata pazienti e altri sistemi sono stati tutti integrati nell'Alarm Management Server centrale.

## Vantaggi interni ed esterni

La nuova soluzione di comunicazione di Sunrise\* apporta vantaggi sia ai collaboratori che ai pazienti degli ospedali ticinesi: più mobilità e minore impegno amministrativo per gli uni, più comfort, servizi più veloci e maggiore sicurezza per gli altri. La nuova soluzione ed i relativi prodotti selezionati assicurano la massima garanzia di evoluzione e quindi la soddisfazione di entrambi anche in futuro.

\* Già NextiraOne Svizzera Sagl, da gennaio 2012 Sunrise

## Sunrise Communications AG Business Customers

Thurgauerstrasse 101B / Casella postale  
CH-8050 Zurigo

Infoline 0800 555 552

[sunrise.ch/business](http://sunrise.ch/business)

Non esitate a contattarci telefonicamente per maggiori informazioni.