

Komplettlösung für Spitäler: Integration von Sprache, Daten, Reanimations-Alarmierung und Patienten-Verwaltung.



Ente Ospedaliero Cantonale

Sechs Spitäler und die zentralen Dienste im Tessin profitieren von einer über IP integrierten Telekommunikationslösung. Für über 4000 Mitarbeitende wurden die täglichen Kommunikationsabläufe wesentlich vereinfacht und die Mobilität erhöht. Die Patienten werden dank eines umfassenden Eskalationssystems für Notfälle noch besser und schneller betreut.

Der Kunde

Das Ente Ospedaliero Cantonale spielt eine bedeutende Rolle im Schweizer Gesundheitswesen: es ist zuständig für die öffentlichen Spitäler des Kantons Tessin mit fünf Gesundheitseinheiten (Kantonsspitäler und Kliniken), verteilt auf neun verschiedene Standorte. Die Organisation stellt den effizienten Ablauf in den Spitälern sicher und unterstützt diese bei grösseren Investitionsvorhaben. So legt das EOC Strategien für die Zukunft fest und entscheidet über neue Technologien. Rund 38000 Patienten (mit insgesamt 327000 Aufenthaltstagen) werden jährlich von über 4000 Mitarbeitenden betreut, die bei ihrer täglichen Arbeit auf das reibungslose Funktionieren einer modernen Kommunikationsinfrastruktur angewiesen sind.

Die Herausforderung

Das Telefonesystem der Spitäler war in die Jahre gekommen, die Mobilkommunikation entsprach nicht mehr dem neuesten Stand der Technik und die vielen heterogenen Lösungen der verschiedenen Häuser sorgten für hohe Unterhaltskosten. Darüber hinaus gab es keine Vernetzung der Spitäler untereinander und eine Betreuung der Kommunikationsinfrastruktur durch eigenes Personal war kaum möglich.

Nun sollte eine **vernetzte Kommunikationslösung mit integrierten Applikationen** das Personal optimal in der Patientenbetreuung unterstützen. Eine zusätzliche Anforderung war der Ausbau des **Alarmierungssystems** und die Integration in die Telefonie: Die Zielpersonen (Pflegepersonal/Technik) müssen im Ereignisfall sowohl lokal als auch standortübergreifend mit einem identischen Alarmablauf erreichbar sein.

Auch für **die Patienten** sollten die Verbesserungen **mehr Komfort** bringen: einfacher Check-in/Check-out, Kassenautomaten für Telefonkarten mit Gebührenerfassung, benutzerfreundliche Telefonapparate mit umfangreichen Funktionen und erhöhte Sicherheit durch das neue Alarmierungssystem.

Man musste nicht nur den unterschiedlichen Anforderungen der sechs Spitäler gerecht werden, sondern auch die optimale Lösung aus Sicht des Managements finden.

Arbeiten mit Business Sunrise*

Ing. Simone Consonni,
Verantwortlicher für den medizinisch-
technischen Dienst, Projektleiter, EOC

«Das EOC ist keine statische Organisation – Veränderungen und Ergänzungen gehören zu unserem Arbeitsalltag. In diesem oft hektischen Umfeld schätzen wir Business Sunrise* als einen Partner, der mit seiner Erfahrung und seinem technischen Know-how die Lösung immer wieder auf die sich ändernden Bedürfnisse unserer unterschiedlichen Zielgruppen anpassen kann.»

Arbeiten mit dem EOC

Daniele Menotti, Direktor
Region Tessin, Business Sunrise*

«Eine besondere Herausforderung bei dieser komplexen Spitallösung war die reibungslose Integration der verschiedenen Herstellersysteme für Telefonie, Alarmierung und Verwaltung. Dank der Zusammenarbeit und der Verfügbarkeit des EOCs konnte für alle Spitäler eine effiziente und vor allem immer die bestmögliche Lösung gefunden werden.»

Die Lösung

Im Rahmen einer öffentlichen Ausschreibung überzeugte die Offerte von Business Sunrise* das EOC nicht nur in technischer Hinsicht (Funktionalität, höchste Redundanz), sondern auch bezüglich finanzieller Investitionssicherheit für die Zukunft. Neben dem eigentlichen Design der Lösung übernahm Business Sunrise* auch die Implementation, die Wartung und das Management für dieses Tessiner Projekt, das sich in drei Phasen gliederte:

- Installation der neuen Infrastruktur
- Integration der bestehenden Systeme in die neue Lösung
- VoIP-Vernetzung aller Standorte auf dem EOC-eigenen IP-Backbone

Das Herzstück der neuen Lösung bildet die Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Voice-Anlage mit integrierten Applikationen, die den hohen Sicherheits- und Verfügbarkeitsbedürfnissen der Spitäler Rechnung tragen. Beim Roll-out der sechs Systeme für rund 4000 User legte das EOC grossen Wert darauf, dass es zu keiner Zeit zu einem Kommunikationsunterbruch kam – die permanente Erreichbarkeit hatte oberste Priorität.

Zusätzlich zur Spitallösung von Alcatel-Lucent wurde noch die flexible und leistungsfähige Verwaltungssoftware eines Drittherstellers installiert, über die auch die Kassenautomaten gesteuert werden. So profitieren die Patienten von einer übersichtlichen Abrechnung und einem schnellen Check-out und das Personal wird von administrativen Aufgaben entlastet. Für noch mehr Effizienz in den angeschlossenen Spitälern sorgte darüber hinaus das neue Systemmanagement Omnivista von Alcatel-Lucent, das nun einheitlich von allen Organisationen des EOCs eingesetzt wird.

Alarmierung: Sicherheit für Patienten – Mobilität für das Personal

Ob im medizinischen oder im technischen Bereich, das Alarmierungssystem von der AudioText Telecom AG, einem langjährigen Partner der Business Sunrise*, stellt einen wichtigen Bestandteil der Gesamtlösung dar und wurde optimal in die OmniPCX Enterprise Telefonieinfrastruktur integriert. Für die Mobilität des Notfallpersonals sorgen DECT-Endgeräte, die den Alarm visuell über Display wie auch akustisch verbreiten. Die Alarmierungsabläufe und die Eskalationsprozesse wurden spezifisch auf die Bedürfnisse der Spitäler zugeschnitten. Ein Beispiel: Um eine Reanimation durchführen zu können, muss ein Notfallteam bestehend aus mindestens einem Repräsentanten aller notwendigen Fakultäten (Arzt, Anästhesie, OP) verfügbar sein. Werden einzelne Fakultäten trotz paralleler Alarmierung nicht erreicht, so wird gezielt für diese Fakultät eine Eskalation durchgeführt, bis das Notfallteam vollständig ist.

Im Bereich Technik wurden das Gebäudeleitsystem, die Brandmeldeanlage, das Lichtrufsystem und weitere Fremdsysteme in den zentralen Alarm Management Server integriert.

Nutzen intern wie extern

Von Business Sunrises* neuer Kommunikationslösung profitieren sowohl die Mitarbeitenden der Tessiner Spitäler wie auch die Patienten: Mehr Mobilität und reduzierter Administrationsaufwand einerseits und besserer Komfort, schnellere Dienstleistungen und erhöhte Sicherheit andererseits werden auch in Zukunft Zufriedenheit auf beiden Seiten garantieren.

* Vormalis NextiraOne Schweiz GmbH, seit Januar 2012 Business Sunrise.

Sunrise Communications AG Business Customers

Binzmühlestrasse 130
CH-8050 Zürich

Infoline 0800 555 552

business-sunrise.ch

Für weitere Informationen rufen Sie uns einfach an.