

L'Hôpital Intercommunal de Steinfort



Klant - L'Hôpital Intercommunal de Steinfort, Luxemburg

Sector - Gezondheidszorg

Uitdaging - Vervanging van verpleegkundigenoproep-systeem met verdere uitbreiding van de applicatie en een optimale toegankelijkheid voor het verplegend personeel

Oplossing

- iS3000 communicatiesystemen
- DECT netwerk voor draadloze communicatie
- Spraak- en berichtenverkeer in één oplossing
- Mobicall systeem voor intelligent beheer en routing van oproepen en alarmmeldingen

Resultaat

- Volledige integratie met bestaande telefoonsysteem
- Personeel is overal bereikbaar en kan sneller hulp bieden
- Intelligente oproepverdeling
- Patiënten zijn snel lokaliseerbaar
- Alarmsystemen en noodoproepen geïntegreerd in telefonie

www.his.lu

L'Hôpital Intercommunal de Steinfort (HIS) is een Luxemburgse zorginstelling voor geriatrische verzorging en functionele revalidatie. Het is tevens een dagcentrum voor psychogeriatrische verzorging. De instelling werkt voor haar communicatievoorzieningen al twintig jaar samen met leverancier NEC en integrator Real Solutions.

Uitdaging

Het HIS beschikte over een verouderd verpleegkundigenoproep-systeem dat dus aan vervanging toe was. Men zocht een nieuwe oplossing die enerzijds integreerbaar was met de bestaande telefonie-infrastructuur en die anderzijds het verplegend personeel nog meer zou kunnen ondersteunen om sneller en efficiënter te werken.

Oplossing

Om eerder gedane investeringen maximaal te laten renderen, koos het HIS voor een uitbreiding op het bestaande systeem. De instelling werkt al twintig jaar naar volle tevredenheid met een telefonie-systeem van NEC. Dit werd nu uitgebreid met IP-telefonie gebaseerd op SIP@Net communicatieserver van NEC die men koppelde aan het bestaande systeem. Het HIS installeerde voorts een netwerk voor draadloze communicatie bestaande uit 32 DECT-antennes en 12 DECT I755 telefoontoestellen. Tegelijk met de nieuwe voorziening koos het HIS ervoor om een MobiCall systeem op te nemen waarmee alle oproepen, van het zoeken van personen, medische alarmering tot en met brandalarm, eenvoudig beheerd en gerouteerd worden. MobiCall is ontwikkeld door het Zwitserse bedrijf New Voice en volledig te integreren met de telefooncentrales en de DECT-toestellen van NEC. De software beheert alarmmeldingen, noodoproepen, lokaliserings, mobilisatie en evacuatie. Telefonie, draadloze communicatie en alarmeringen maken zo integraal onderdeel uit van de door NEC geboden totaaloplossing voor spraak en berichtenverkeer.

Resultaten

In een instelling als het Hôpital Intercommunal de Steinfort is de veiligheid van de patiënten van het grootste belang. "We werken met mensen die vaak in een vergevorderd stadium van dementie zijn. We moeten hen niet alleen verzorgen maar hen soms ook beschermen tegen zichzelf. We moeten hun oproepen daarom snel kunnen beantwoorden, onmiddellijk hulp bieden wanneer ze in nood verkeren en

ervoor zorgen dat ze niet ongezien het gebouw verlaten”, zegt Nico Ollinger, directeur a.i. van het Hôpital Intercommunal de Steinfort (HIS).

Voor het verpleegkundigenoproepsysteem van het HIS waren geen reserveonderdelen meer beschikbaar. Als het in de toekomst defect zou raken, kon het niet meer gerepareerd worden. Een zorginstelling als Steinfort kan zo'n risico niet nemen en besliste om deze te vernieuwen en tegelijk een aantal toepassingen met elkaar te integreren. Hierdoor beschikt de instelling nu over een volledig geïntegreerde nieuwe telefoonvoorziening, waarmee het personeel dankzij DECT mobiele communicatie overal bereikbaar is en snel hulp kan bieden. Patiënten zijn beter lokaliseerbaar en ook alarmberichten en noodoproepen zijn geïntegreerd in de telefonie. Alles wordt geleverd door één leverancier, met alle voordelen van dien. De MobiCall-server verdeelt alle binnenkomende oproepen op een intelligente manier naar semafoons of DECT-telefoons. “We hebben ook gezorgd voor logboekbestanden, waar men additionele informatie uit kan halen als dat achteraf nodig zou zijn. MobiCall is geïnstalleerd op een gevirtueeliseerde Windows-server; onafhankelijk van de telefoniehardware. Op de telefooncentrale kunnen er voorts tot meer dan 500 DECT-toestellen worden aangesloten. Er is dus voldoende ruimte voor uitbreiding”, aldus Alain Reuter, account manager bij Real Solutions.

DECT interessanter dan WLAN

Het HIS stapte over naar een DECT-systeem van NEC voor het verplegend personeel. Daartoe werden 32 NEC IP DECT antennes en 12 DECT I755-toestellen aangeschaft. Het I755 toestel is speciaal ontworpen voor veeleisende omgevingen zoals in de zorg en is stof- en spatwaterbestendig. Er is ook een alarmsignaalfunctie voorzien en een alarmtoets om de gebruiker meer veiligheid te bieden. “Wireless LAN was ook een optie, maar dat zou ongeveer dubbel zo duur geweest zijn. DECT is de ideale oplossing voor onze instelling”, aldus de heer Wagener, IT-directeur van de instelling. Alle alarm-systemen in het ziekenhuis zijn verbonden met de telefooncentrale: de oproepen van de verplegers, de semafoons, het antivlucht-systeem, het inbraak- en het brandalarm.

Overal bereikbaar

Alle patiënten van het HIS hebben nu een draadloos hangertje met een alarmknop om een noodgeval te signaleren. Ze kunnen altijd alarmeren, in het hele gebouw, binnen en buiten. Vroeger had men alleen in de kamers een (vaste) noodknop. De patiënten van de afdeling revalidatie leren nu ook met het draadloze hangertje om te gaan, ook handig als ze terug naar huis gaan. Als een patiënt vandaag een hulpoproep doet, ziet de verpleger nu op de DECT-telefoon of op de semafoon onmiddellijk waar de patiënt zich bevindt.

Zo hoeft een verpleger zich niet nodeloos naar de kamer van de patiënt te begeven wanneer die laatste bijvoorbeeld naar een andere verdieping is gewandeld. De patiënt kan op die manier veel sneller geholpen worden. Momenteel beschikken een dertigtal medewerkers over een DECT-toestel. De anderen gebruiken een semafoon. “Als er in de toekomst een semafoon stuk gaat, kunnen we die vervangen door een DECT-telefoon. Met een semafoon kan je alleen maar informatie ontvangen. De draadloze telefoon bespaart onze verplegers heel wat tijd. Bij een oproep kan de verpleger de patiënt al geruststellen en onmiddellijk vragen beantwoorden. Vroeger moest de verpleger eerst naar de kamer van de patiënt gaan, de patiënt spreken en kon dan pas ingrijpen. Nu kan hij eventueel al iets meebrengen om de patiënt te helpen”, aldus Nico Ollinger.

Vertrouwen

De heer Wagener: “De mensen van Real Solutions komen al twintig jaar bij ons aan huis. Bij problemen zijn ze altijd snel ter plaatse. Dat is een teken van echte klantenservice. We kiezen er ook voor om onze hardware en software door dezelfde partner te laten leveren. Als er problemen zijn, hoeft je dan maar een telefoontje te doen. We hebben dus geen reden om van leverancier te veranderen.”

“Van bij het begin wilde het HIS oplossingen die zo lang mogelijk kunnen blijven meegaan. Ik heb hen indertijd beloofd dat dit met de NEC-technologie het geval is. Doordat we hen nu systemen konden aanbieden die integreerbaar zijn met wat ze vroeger al hadden aangekocht, kon er veel vernieuwd worden voor een lagere prijs. En alles werkt perfect. Ik heb dus al twintig jaar mijn woord gehouden”, glimlacht Alain Reuter.

Profiel

L'Hôpital Intercommunal de Steinfort (HIS) is een Luxemburgse zorginstelling voor geriatrische verzorging en functionele revalidatie. Het is ook een dagcentrum voor psychogeriatrische verzorging. De oorsprong van de zorginstelling gaat terug naar 1898, toen in de stad Steinfort een ziekenhuis werd geopend. Het huidige complex dateert uit 1950. In de jaren 1970 ontwikkelt het ziekenhuis, in nauwe samenwerking met het Centre Hospitalier de Luxembourg, haar activiteiten richting fysiotherapie revalidatie. Vandaag de dag beschikt de instelling over 30 bedden voor acute opnames en 52 zorgbedden voor langer verblijf.

Neem voor verdere informatie contact op met uw lokale NEC-vertegenwoordiging of:

EMEA (Europe, Middle East, Africa)
NEC Unified Solutions
www.nec-unified.com

North America (USA)
NEC Corporation of America
www.necam.com

Corporate Headquarters (Japan)
NEC Corporation
www.nec.com



Real Solutions S.A.
33 Rue d'Eich
L-1481 Luxembourg
Tel.: +352 43 85 22-1
Fax: +352 42 28 38