



Auf der sicheren Seite: Mitarbeitenden-Notruf- lösung für das Klinikum am Weissenhof

Referenzbericht: Klinikum am Weissenhof, Deutschland

Die Alarmierungslösung von Swissphone erfüllt gleich zwei Zwecke: Einerseits dient sie als Back-Up-Lösung, sollten die primären DECT-Onsite-Alarmierungsfunktionen innerhalb des Krankenhauses ausfallen. Andererseits schützt sie das Personal, wenn sich dieses ausserhalb des DECT-Funksignals befindet – es also offsite mit Patient*innen extern unterwegs ist.



«Es ist immens wichtig, dass wir bei einem Ausfall unseres primären Alarmierungssystem eine verlässliche Alternative haben. Unsere Mitarbeitenden müssen beruhigt und sicher arbeiten können.»

Micheal Haupt, Kompetenzteamleiter für VoIP & Personenschutz

Im Jahr 2016 evaluierte das Klinikum verschiedene Lösungen, – und damit auch Anbieter – um die Mitarbeitersicherheit innerhalb wie auch ausserhalb des Klinikums zu optimieren. Primäres Ziel war es, eine möglichst wirtschaftliche, sichere wie auch bewährte Ausfalllösung für das lokale Alarmsystem zu finden. Das hausinterne System auf Basis von IP und DECT laufe zwar stabil, man müsse jedoch an alle Eventualitäten denken. Zudem gelte es, dieses laufend auf dem neusten Stand zu halten: «Wenn wir grössere Wartungsarbeiten an unserem Primärsystem vornehmen, rufen wir unser Personal dazu auf, bei einem Notruf das Swissphone-System zu benutzen», erklärt Haupt.

Zwei Szenarien, eine Lösung

Als Landeskrankenhaus mit einer forensischen Psychiatrie, einer akuten Psychiatrie sowie einer Klinik für Suchttherapie sind Aggressionen gegenüber dem Personal leider keine Ausnahme. Konkret bedeutet dies, dass statistisch alle zwei Tage ein Alarm aufgrund einer Bedrohungssituation ausgelöst wird. Mike Haupt, Kompetenzteamleiter für VoIP & Personenschutz (PNA) der Zentren in Wiesloch, Weinsberg und Winnenden, bekräftigt deshalb: «Es ist immens wichtig, dass wir bei einem Ausfall unseres primären Alarmierungssystem eine verlässliche Alternative haben. Unsere Mitarbeitenden müssen beruhigt und sicher arbeiten können – und bei einem psychiatrischen Notfall immer und so rasch wie möglich Hilfe erhalten.»

Wichtiges in Kürze

Das Klinikum am Weissenhof, Akademisches Lehrkrankenhaus der Universität Heidelberg, ist ein modernes Krankenhaus für Psychiatrie (mit Kliniken für Allgemeine Psychiatrie, Gerontopsychiatrie, Forensische Psychiatrie und Kinder- und Jugendpsychiatrie), Suchttherapie und Psychotherapeutische Medizin. Bei mehr als 700 Planbetten werden jährlich mehr als 13.000 Patienten behandelt. Das Krankenhaus beschäftigt inklusive den Teilzeitkräften knapp 1.500 Personen. Damit ist es auch der größte Arbeitgeber in der Stadt Weinsberg und einer der größten Arbeitgeber in der Region.

Darüber hinaus galt es, eine Lösung zu implementieren, mit der das Personal auch ausserhalb der Geländegrenzen, also ohne DECT-Empfang, diskret und schnell einen Notruf absetzen kann. Sowohl Pflegefachkräfte als auch Ärzte unternehmen manchmal Ausflüge mit Patienten, sei es in die umliegenden Weingebiete oder sei es in die Stadt. «Auch in diesen Situationen muss der Schutz unseres Personals stets gewährleistet sein», gibt Haupt zu bedenken. Die Akzeptanz bei den Pflegekräften für das Notrufsystem von Swissphone sei hoch. Wie wichtig die Absicherung der Fachpersonen, die sich ausserhalb des Klinikums mit Patienten bewegen, ist, spiegelt sich in einem Satz, den Haupt des Öfteren gehört hat, wider: «Ich fühle mich auch sicher, wenn ich das Klinikgelände verlasse.»

«Wird ein Alarm auf oder ausserhalb unseres Geländes ausgelöst, erfolgt ein Rufaufbau zur unserer Pforte. Hier sieht die dafür verantwortliche Person sofort im SOS-Portal, wo sich das auslösende Gerät befindet. Ist dies auf dem Gelände, wird die interne Alarmierungsgruppe informiert. Befindet sich die in Not geratene Person ausserhalb der Klinik, wird über das SOS-Portal direkt die Polizei informiert»

Micheal Haupt, Kompetenzteamleiter für VoIP & Personenschutz

Komplexität reduziert, Sicherheit maximiert

Wenn ein Mitarbeitender in Not gerät und den SOS-Knopf auf dem Smartphone drückt, wird der Alarm innert Sekunden über das Mobilfunknetz an das SOS-Portal, eine webbasierte DIN VDE V 0825-11 zertifizierte Personen-Notsignal-Anlage gesendet. Diese Cloud-basierte redundante Sicherheitslösung protokolliert automatisch sämtliche Ereignisse lückenlos. Ein intern erarbeiteter und im SOS-Portal hinterlegter Workflow erleichtert die effiziente Alarmverarbeitung: «Wird ein Alarm auf oder ausserhalb unseres Geländes ausgelöst, erfolgt ein Rufaufbau zur unserer

Pforte. Hier sieht die dafür verantwortliche Person sofort im SOS-Portal, wo sich das auslösende Gerät befindet. Ist dies auf dem Gelände, wird die interne Alarmierungsgruppe informiert. Befindet sich die in Not geratene Person ausserhalb der Klinik, wird über das SOS-Portal direkt die Polizei informiert», erklärt Haupt und fährt fort: «Wir haben einen klar definierten internen Workflow erarbeitet, wann und wie die Polizei informiert wird. Aufgrund dessen, dass jede Minute der neue Standort übermittelt wird, kann die Pforte genau übermitteln in welcher Richtung sich Mitarbeitende und Patient*innen bewegen. Diese Standortübermittlung erfolgt ausschließlich so lange, bis der Alarm vom auslösenden Mitarbeiter zurückgenommen wird.» Für die genaue Lokalisierung zeichnet in beiden Fällen das satellitengestützte Navigationssystem GPS verantwortlich: Alle auslösenden Endgeräte sind mit einem GPS-Empfänger ausgestattet.

Ein Blick nach vorne

«Auf einzelnen Stationen, gerade im Akutbereich, haben wir gegenwärtig keinen Mobilfunk-Empfang. Demnach funktioniert hier das Swissphone-Notrufsystem per GPS als Backup nicht. Diese Lücke möchten wir aber schliessen. Wir befinden uns aktuell in einer Evaluationsphase, und überlegen uns, diese kritischen Bereiche per BLE-Beacons und einem Gateway, das über WLAN die Positionsdaten an das SOS-Portal schickt, abzusichern. So hätten wir eine präzise Indoor-Ortung und die Sicherheit unserer Mitarbeitenden wäre weiter optimiert», erläutert Haupt. «Hier werden wir sicherlich mit Swissphone sprechen – schliesslich verfügen sie auch bei der Indoor-Ortung über das nötige Know-how. Und, nicht nur ihre Lösungen überzeugen, sondern auch die Beratung respektive die Zusammenarbeit.»

Die Komponenten der Swissphone-Lösung

Software

- SOS-Portal
- SOS-Mobile App