

DURAsuite: gebruikersvriendelijke software-applicaties



Aandacht voor toegankelijkheid producten

Ascorm besteedt steeds meer aandacht aan de toegankelijkheid van haar producten voor u als eindgebruiker. Een goed voorbeeld hiervan is een nieuwe 'suite' aan applicaties die binnenkort geïntroduceerd wordt. 'DURAsuite' is een verzameling applicaties die vanuit één scherm te bedienen is.

In de vorige editie van Contact heeft u kunnen lezen dat het hart van de oplossingen van Ascorm bestaat uit een communicatieplatform genaamd 'Unite'. Voor de optimale bediening van de functionaliteiten van Unite, introduceert Ascorm een 'suite' aan gebruiksvriendelijke software-applicaties die vanuit één scherm te bedienen zijn.

Unite is feitelijk een protocol waarmee Ascorm systemen onderling én met systemen van derden communiceren, ongeacht de gekozen infrastructuur. Het merendeel van de gebruikers van onze systemen vindt deze technische werking wel interessant, maar wat u werkelijk zoekt, zijn specifieke functionaliteiten.

De functionaliteiten van Unite komen met name tot uiting in de bediening van handsets én via applicaties. Want de werking van een systeem valt of staat voor u als gebruiker met een intuïtieve bediening van handsets en software. Wie kent niet het voorbeeld van de videorecorder, waarmee het zelfs met een handleiding op schoot niet lukt om je favoriete programma op te nemen?

Ascorm besteedt steeds meer aandacht aan de toegankelijkheid van haar producten voor u als eindgebruiker. Een goed voorbeeld hiervan is een nieuwe 'suite' aan applicaties die binnenkort geïntroduceerd wordt. 'DURAsuite' is een verzameling applicaties die vanuit één scherm te bedienen is. Afhankelijk van de benodigde functionaliteiten en de toegangsrechten van de gebruiker (met of zonder 'administrator' rechten) wordt de juiste hoeveelheid informatie op het scherm gepresenteerd.

Gebruikers met een systeem voor persoonsbeveiliging, krijgen op de schermen van de applicatie onder meer de plattegronden voor locatiebepaling gepresenteerd. Alleen de administrator is in staat om configuraties te wijzigen, bijvoorbeeld om in te stellen wat er moet gebeuren als een bepaald type alarm geactiveerd is. Een geheel nieuwe toepassing is de mogelijkheid om een bewaker een vooraf gedefinieerde route te laten volgen door een gebouw, onder het toezicht van de applicatie. Bij ongewenste afwijkingen tijdens het lopen van de ronde, kunnen collega's worden geïnformeerd.

DURAsuite is met name geschikt voor kleine tot middelgrote systemen, waarin bedieningsgemak en eenvoud voorop staan. DURAsuite kan daarom goed gecombineerd worden met de UPAC-module, die in de vorige editie van Contact aan bod is gekomen.

U kunt de antwoordkaart benutten voor uw aanvraag voor meer informatie.

Egied Bormans, Product Markt Manager Communicatie & Beveiliging

contact@ascorm.nl



Ascorm (Nederland) B.V.

Postbus 40242 | 3504 AA Utrecht

T (030) 240 91 00 | F (030) 241 19 46

www.ascorm.nl | info@ascorm.nl

CONTACT

RELATIEMAGAZINE VAN ASCOM



Meerwaarde van bedrijfskritieke systemen wordt bepaald door **GEBRUIKSGEMAK**

IN DIT NUMMER:

Friesland Foods eerste gebruiker van IP-DECT • p. 3

Software slaat brug tussen oudere en zorgprofessional • p. 4

Bedieningsgemak voor arrestanten • p. 5

DURAsuite: gebruikersvriendelijke software-applicaties • p. 8

EDITORIAL



In deze Contact besteden we extra aandacht aan het aspect gebruiksgemak. Een intuïtief gebruik van bedrijfskritieke communicatiesystemen is namelijk doorslaggevend voor een optimale toepassing ervan.

Het artikel over de samenwerking tussen Secured by web en Ascom op pagina 4, omschrijft het resultaat van een ontwikkeltraject van de Service-unit waarin de behoeftes van gebruikers continu centraal hebben gestaan. Het is belangrijk dat ouderen en zorgverleners beiden de meerwaarde van de Service-unit inzien én er goed mee om kunnen gaan. Met de oplossing slaan we een brug tussen zorgvraag en opvolging. Persoonlijk contact mag hierbij nooit verdwijnen. Alleen onder die voorwaarden kan technologie ouderen meer veiligheid, efficiëntie en services bieden.

De mate waarin iemand gebruiksgemak ervaart, is mede afhankelijk van de hoeveelheid kennis die hij of zij van het systeem heeft. Om deze reden schakelt Palet, stichting voor zorg en welzijn in Noord-West Friesland, jaarlijks de trainingsafdeling van Ascom in voor een herhalingsinstructie in het gebruik van het DECT-communicatiesysteem. Alle medewerkers van de stichting krijgen het systeem op locatie door de trainers van Ascom uitgelegd. Wij zijn verheugd dat een dergelijk Kenniscontract succesvol is in het aanbrengen en borgen van 'parate' kennis. Op pagina 7 leest u over de ervaringen van Palet.

Contact besteedt verder uiteraard aandacht aan productnieuws en de laatste ontwikkelingen. Ik wens u veel leesplezier met deze uitgave.

Co Hoonhoud, Algemeen Directeur contact@ascom.nl

Op zoek naar een brandmeldsysteem dat uitblinkt in kwaliteit en GEBRUIKSGEMAK?

Met Autoprime brengt Ascom een brandmeldcentrale op de markt die uitblinkt in eenvoud, kwaliteit en uitgebreide functionaliteiten. De brandmeldcentrale is speciaal ontwikkeld voor een ongecompliceerde toepassing in kleine tot middelgrote organisaties.

Autoprime is uiterst gemakkelijk door uw beheerder in gebruik te nemen. De brandmeldcentrale wordt geconfigureerd geleverd, zodat u binnen enkele minuten al een geheel werkend brandmeldsysteem tot uw beschikking heeft. Nadat de brandmelders zijn gemonteerd en aangesloten op de brandmeldcentrale, herkent de centrale automatisch de melders en andere luseenheden, de aanwezige doormeldingen, alarmeringen en sturingen. Het enige wat een volledig

functionerend systeem nu nog in de weg staat, is de bevestiging dat de gedetecteerde configuratie geen fouten bevat. Alle melders geven nu informatie af aan de brandmeldcentrale en verrichten bovendien de noodzakelijke alarmeringen en sturingen. Wenst u een specifieke gebruikersconfiguratie met onder meer klantspecifieke teksten en selectieve sturingen? Deze kan nu in alle rust worden aangebracht.



Autoprime is het kleine broertje van AutoSafe. De brandmeldsystemen verschillen qua omvang maar hebben een belangrijke overeenkomst: beiden maken gebruik van de SelfVerify functionaliteit waarmee de werking van het gehele systeem automatisch elke 24 uur gecontroleerd wordt. Dat is wel zo veilig én gemakkelijk!

Wilt u informatie ontvangen? Vul de antwoordkaart in of ga naar www.ascom.nl

Herman Jalink, Technologie Product Manager Brand & Ontruiming
contact@ascom.nl

Friesland Foods eerste gebruiker van IP-DECT

Medewerkers van Friesland Foods Cheese Steenderen lopen sinds eind vorig jaar in de fabriek met handsets waarmee ze via IP-DECT kunnen bellen én waarop persoonsbeveiliging zit. Het gaat om een unieke pilot van Friesland Foods in samenwerking met Ascom en Imtech.

Friesland Foods Cheese Steenderen is de eerste organisatie in Nederland waar gebruik wordt gemaakt van het Ascom IP-DECT systeem. Medewerkers benutten hierbij handsets waarin draadloze telefonie en persoonsbeveiliging in één apparaat zijn gecombineerd. "Het unieke van het systeem van Ascom is dat het netwerken van dataverkeer en telefonieverkeer integreert", legt Projectmanager Wim Hultink bij Friesland Foods Cheese uit. "Bij het draadloze telefonieverkeer (DECT-systeem) heb je zenders nodig die het telefoonsignaal oppakken. De zenders worden meestal 'traditioneel' bekabeld. Bij het Ascom-systeem zijn de DECT-zenders via dezelfde bekabeling als het computernetwerk aangesloten."

Friesland Foods Cheese Steenderen heeft vorig jaar het oude, analoge systeem met zeven basisstations vervangen door het digitale IP-DECT-systeem van Ascom met 34 basisstations. "Het oude systeem moest vervangen worden in verband met het vervallen van de gebruikte frequentie", leggen Joop Obbink (Hoofd Technische Dienst) en Wilco Wigman (Allround Storingsmonteur) van Steenderen uit. Het nieuwe systeem is volgens het duo een grote verbetering ten opzichte van het analoge systeem. "Door de nummerherkenning kun je zien door wie je gebeld wordt. In het geval van een alarm kunnen onze bedrijfshulpverleners zien waar het alarm gegeven wordt, terwijl er voorheen alleen werd aangegeven wie er alarm sloeg. Een andere verbetering is de optie om een bewegingsalarm of omvalalarm in te stellen op de handset. In het eerste geval wordt er na een ingestelde tijd een alarm afgegeven indien een medewerker niet meer beweegt. In het tweede geval wordt er een alarm afgegeven zodra de handset horizontaal ligt in plaats van rechtop staat, ofwel als de medewerker op de grond ligt."

Wilco Wigman (links) en Joop Obbink.

Tijdens de overgang naar het nieuwe systeem in Steenderen is er voortdurend goed overleg geweest tussen Ascom, Imtech en de Technische Dienst van Steenderen. Wilco Wigman: "Het mooie was dat we als locatie Steenderen nog een compliment van Ascom kregen omdat men zelden had meegemaakt dat alles van het netwerk zo goed op papier staat."

Een uitbreiding van de 34 basisstations in Steenderen is in de nabije toekomst onvermijdelijk, aldus Joop Obbink. "Omdat er op de locatie Steenderen door veel mensen alleen wordt gewerkt - heftruckchauffeurs, medewerkers technische dienst, buitenmoniteurs - is een uitbreiding noodzakelijk. Dit is ook uit het Medewerkerstevredenheidsonderzoek en een Risico-inventarisatie naar voren gekomen. Als we honderd procent dekking willen hebben voor persoonsbeveiliging dan is een uitbreiding met elf basisstations gewenst. We hopen deze uitbreiding dit jaar nog te realiseren." Ook Ascom was er veel aan gelegen om het project in Steenderen te laten slagen, aldus Wim Hultink. "Het systeem is door Ascom zelf eerst intern grondig getest voordat het in de industrie werd toegepast. Het ziet er naar uit dat het nu verder wordt uitgerold binnen Friesland Foods."



"Het unieke van het systeem van Ascom is dat het netwerken van dataverkeer en telefonieverkeer integreert"

GEBRUIKSVRIENDELIJKE SOFTWARE slaat brug tussen oudere en zorgprofessional

Het Nederlandse woon- en zorgbeleid van ouderen richtte zich tot voor kort met name op het fysieke welzijn. Het zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen is hierbij het streven. De persoonlijke behoeften van de ouderen komen echter meer centraal te staan en er is een toenemende aandacht voor de invalshoek sociale welzijn. De zorg gaat hiervoor gebruik maken van nieuwe technologieën op het gebied van waarneming, communicatie en informatie.



Secured by web, partner van Ascom, ontwikkelde vanuit de behoeften van de ouderen van vandaag én morgen een softwarematige meldbank waarmee alle handelingen en gebeurtenissen ten aanzien van detectie, persoonsalarmering, domotica, services, zorg en telemedicine in de woning centraal gecoördineerd worden. "De gebruiksvriendelijke technologie zorgt ervoor dat ouderen, zorgverleners en familieleden efficiënt met elkaar kunnen communiceren, zonder dat het ten koste gaat van persoonlijk contact".

De traditionele 'rode knop' zal zijn prominente plaats in de woonkamer van de oudere behouden, maar staat al lang niet meer op zich. Het actieve persoonsalarm resulteert niet per definitie in een bezoek van een zorgverlener. Technisch Directeur Bart Sebregts van Secured by web spreekt over de diversiteit aan behoeften. "Naast het contact met de zorg via de welzijnsknop en de spreekluisterverbinding, hebben ouderen de behoefte om zelf eenvoudig contact te leggen met familie, een taxicentrale, boodschappenservice en bijvoorbeeld de huismeester. Ook de vraag naar passieve veiligheidsaspecten voor het signaleren van noodsituaties en het monitoren van de leefomgeving neemt toe. De Service-unit van Ascom is een mooie oplossing die in de woning aan de basis staat van al deze communicatie- en veiligheidsmogelijkheden. Aanvullend zorgt de softwarematige meldbank van Secured by web voor

een centrale aansturing en dossieropbouw van alle handelingen en gebeurtenissen en stelt de gegevens digitaal beschikbaar voor zorgprofessionals."

Internet meldbank

De softwarematige meldbank, onder de naam 'Meldweb' op de markt gebracht, wordt als internetoplossing aangeboden. Meldweb staat op de server van Secured by web en is permanent via het internet te benaderen. Zorginstellingen kunnen de oplossing echter ook op de eigen server plaatsen. Bart Sebregts: "Zij bepalen dus zelf of zij investeren in de oplossing of alleen willen betalen per aangesloten cliënt."

Automatische interpretatie meldingen

Alle gebeurtenissen in de woning worden gecommuniceerd naar en geïnterpreteerd door Meldweb van Secured by web. De actie die hierop volgt is volgens Bart Sebregts afhankelijk van de persoonlijke wensen en voorkeuren van de ouderen, die in de software zijn ingevoerd. "Een persoonsalarm kan direct leiden tot een oproep van een hulpverlener maar tegelijkertijd ook in een SMS-bericht naar een familielid. En voor de optimale veiligheid van ouderen hebben we een oplossing ontwikkeld waarmee zorgverleners de woning pas kunnen betreden na het verzenden van een code via de GSM. Alleen de juiste zorgverlener betreedt dus de woning van een bepaalde cliënt. Veel van deze acties gebeuren automatisch, andere worden afgehandeld door een bemande zorgcentrale."

Gezondheid onder controle

Door technologie kunnen mensen meer verantwoordelijkheid krijgen over de eigen gezondheid. Het touchscreen van de Ascom Service-unit biedt de mogelijkheid de oudere te herinneren aan de medicatie of er kan vanuit de meldwebsoftware een automatisch verzoek gegenereerd worden voor een zelfmeting van de bloeddruk. Bart Sebregts licht toe dat de toegevoegde waarde met name wordt bepaald door de interactiviteit van deze berichtgeving. "Berichten moeten bevestigd worden via het touchscreen. Deze bevestiging wordt uiteraard gemonitord. Gemeten waarden zoals de bloeddruk worden door de zorgcentraliste geïnterpreteerd: valt de waarde binnen de in het dossier opgenomen marges, dan krijgt de oudere een positieve ontvangstbevestiging. Indien de waarde te hoog is wordt de huisarts ingeschakeld en zal de oudere hierover via het touchscreen scherm geïnformeerd worden." De centrale ontsluiting van de gegevens vindt Bart Sebregts



Meer informatie

Meldweb van Secured by web en de Service-unit van Ascom vormen een totaaloplossing voor de zorg. De oplossing wordt aangeboden door Ascom. Wilt u meer informatie ontvangen?

Uw aanvraag kunt u doen via de antwoordkaart,

www.ascom.nl/contact of mail naar contact@ascom.nl.



Bart Sebrechts, Secured by web

een ander groot voordeel. "Artsen, familie, zorgverleners en zorgmanagers: allemaal kunnen ze, afhankelijk van de bevoegdheden, via het internet toegang krijgen tot de applicatie en hebben hiermee inzage in dossiers."

Beveiliging versus zorg

Terwijl het monitoren van bedrijfsgebouwen via intelligente camera's gemeengoed is, heeft de toepassing hiervan binnen

de zorg nog een lange weg te gaan. Maar ook in thuisituaties bieden cameraopnames, die starten bij gebeurtenissen, toegevoegde waarde. Een gebeurtenis kan een persoonsalarm zijn, maar ook zodra de bewoner te lang stil ligt, 's morgens niet voor een bepaalde tijd de woonkamer binnenkomt of als er aan de deur gebeld wordt, kan er een opname starten. De zorg krijgt in deze situatie een bericht, waarna zij op basis van het beeld dat wordt getoond via Meldweb, beoordelen of er direct actie ondernomen moet worden. Ook de spraakcommunicatie, automatisch gerealiseerd met de Service-unit, biedt een welkome aanvulling. Bart Sebrechts ziet de techniek steeds goedkoper en de acceptatiedrempel lager worden. "Intelligent cameratoezicht zal steeds vaker zijn intrede doen in thuisituaties. Ouderen hoeven immers niet zelf te alarmeren, de camera alarmeert voor hen."

Bart Sebrechts benadrukt dat de gebruiker niet uit het oog mag worden verloren. "De toegevoegde waarde voor ouderen en zorgverleners bepaalt uiteindelijk de meerwaarde. Technologie staat daarom niet op zich maar moet als totaaloplossing worden beschouwd. Meldweb zorgt er samen met de Service-unit van Ascom voor dat veiligheid, communicatie en services voor ouderen samengaan met het behoud van persoonlijk contact en de eigen regie over het leven."

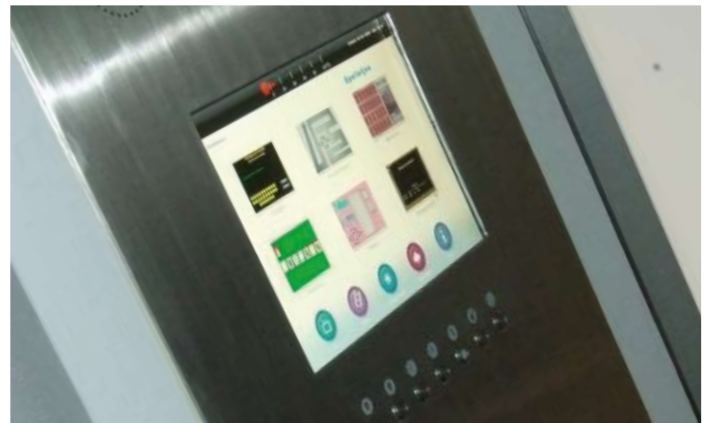
BEDIENINGSGEMAK VOOR ARRESTANTEN IN POLITIECELLEN

Eén van de kerntaken van de regionale korpsen van de Nederlandse politie is het werken met en het onderbrengen van arrestanten. Grote cellencomplexen worden daarom steeds vaker uitgerust met professionele voorzieningen. Ascom speelt met de introductie van de multimediazuil in op de behoefte aan centraal ontsloten diensten en de bediening van voorzieningen in de politiecel.

Met de multimediazuil kunnen arrestanten de verlichting, het toilet, de verwarming en de intercom in de cel bedienen. Ze kunnen ook informatie raadplegen die betrekking heeft op het verblijf, zoals de huisregels van het cellencomplex. Daarnaast zijn er mogelijkheden voor afleiding in de vorm van films, spelletjes en televisie met een beperkt aantal kanalen. Deze voorzieningen bieden vermaak én hebben een praktisch doel: de multimediazuil geeft de arrestant een zekere mate van rust, waardoor agressie wordt teruggedrongen en de opvang voor het korps vergemakkelijkt. Ook kan goed gedrag beloond worden door diensten selectief aan te bieden.

Vandaalbestendig, betrouwbaar en gebruiksvriendelijk

Er is bij de ontwikkeling van de multimediazuil veel aandacht besteed aan vandaalbestendigheid, betrouwbaarheid, gebruiksvriendelijkheid en veiligheid. De in de muur in te bouwen zuil is gemaakt van dik, roestvrij staal en heeft een robuust touchscreen. De zuil bevat geen bewegende delen, zoals harde schijven of ventilatoren, hetgeen de bedrijfszekerheid ten goede komt. De bediening door de arrestanten is eenvoudig vanwege het touchscreen en een beperkt aantal fysieke knoppen met duidelijke iconen. De vlakke voorzijde zorgt ervoor dat arrestanten zich niet kunnen verwonden en dat de zuil niet als opstapje kan worden gebruikt. Ook aan brandrisico's is gedacht: dankzij de geringe diepte van de zuil kan de achterzijde eenvoudig worden voorzien van een brandwerende plaat.



De multimediazuil is voorzien van de meest moderne technologie, zoals mogelijkheden voor 'streaming video over IP' en 'Voice over IP' (VoIP). Deze technieken past Ascom ook toe in haar multimediaoplossingen voor ziekenhuizen. Met een vormgeving en een bediening die is toegespitst op politiecellen, wordt deze moderne techniek op een gebruikersvriendelijke manier toegankelijk gemaakt voor arrestanten.

Egied Bormans, Product Markt Manager Communicatie & Beveiliging

contact@ascom.nl

Is mijn toegangscontrole nog veilig met MIFARE?

Technologie is continu onderhevig aan ontwikkelingen en kent een levenscyclus. Regelmatige updates en een slimme migratie zorgen ervoor dat de veiligheid en efficiëntie die uw systemen u bieden, zo lang mogelijk in stand worden gehouden. Soms gaan ontwikkelingen echter zo snel dat de levenscyclus eerder dan verwacht ter discussie komt te staan. Zo rezen onlangs vragen over de toegangspas met MIFARE-chip, die door de Radboud Universiteit gekraakt en gedupliceerd is. Ascom heeft deze ontwikkelingen vanzelfsprekend op de voet gevolgd om hier op de juiste manier op te anticiperen in het belang van haar klanten.

Uit welke voorzieningen kan mijn veiligheidsplan bestaan?

Het is allereerst van groot belang dat we ons ervan bewust zijn dat veiligheid meer is dan het aanbieden van een toegangspas. De toegangspas is slechts één identificatiemiddel binnen een integraal beveiligingsplan dat onder meer kan bestaan uit cameratoezicht en inbraakdetectie maar ook uit organisatorische maatregelen.

Voor extra verificatie kunt u, naast het aanbieden van de toegangspas, pincode of biometrie gebruiken. Ook de toepassing van zogenaamde 'anti-passback' biedt extra veiligheid: met deze optie kan de gebruiker van de pas slechts eenmaal toegang krijgen tot een ruimte of zone. Duplicaten worden direct gedetecteerd. Zo kan een slimme combinatie van voorzieningen binnen een bestaand systeem voorkomen dat eventueel misbruik van toegangspassen, als gevolg van kraken of dupliceren, maar ook door stelen of uitlenen, direct leidt tot veiligheidsrisico's.

Welk veiligheidsniveau is vereist?

Hoe zwaar dient uw gebouw of ruimte eigenlijk beveiligd te worden? Het kraken van beveiliging is in het algemeen kostbaar en dus alleen interessant als er grote belangen of bedragen mee gemoeid zijn. Naast het gewenste niveau van veiligheid is een belangrijke afweging of de kosten en baten in evenwicht zijn. Met andere woorden, weegt de investering van

een nieuwe technologie op tegen het geringe risico dat passen gedupliceerd worden?

Moet ik mijn bestaande systeem upgraden?

Bij een juist gebruik van het systeem en het nemen van de juiste organisatorische maatregelen zijn de risico's van ongeoorloofde toegangsverlening minimaal. Daarom hoeven de recente ontwikkelingen niet direct aanleiding te zijn om MIFARE-passen en kaartlezers te vervangen.

Uiteraard werken wij wel continu aan de verbetering van onze systemen en de borging van veiligheid. Ascom ziet diverse mogelijkheden om bestaande systemen naar een hoger veiligheidsniveau te tillen door middel van productaanpassingen of software-upgrades. Wij onderzoeken graag met u of dit noodzakelijk is voor uw organisatie, rekening houdend met al uw huidige technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen, de benodigde investeringskosten en de logistieke consequenties bij eventuele migratie.

Michiel de Graaf, Technologie Product Manager
Communicatie & Beveiliging
contact@ascom.nl



Afscheid van de systemen teleCARE SC en SB

Met veel klanten heeft Ascom een rijke historie. Vooral in de gezondheidszorg spreken we nog regelmatig met velen van u over de oude 'Nira' systemen, waarmee we al vanaf de jaren '60 verpleegoproepen signaleren. In 1989 introduceerden we het verpleegoproepsysteem teleCARE SC en in 1995 kwamen we met een variant op de markt, genaamd teleCARE SB. Inmiddels zijn er nieuwe, meer geavanceerde systemen en gaan we definitief afscheid nemen van teleCARE SC en SB.

teleCARE SC staat voor Signalisatie en Communicatie en is gebaseerd op het principe van 'sterbekabeling'. Dit betekent dat alle kamers een eigen kabel hebben naar de centrale. Het systeem is verder herkenbaar aan de grote metalen kasten waarin de centrale apparatuur is geplaatst. tele-CARE SB is een Signalisatiesysteem gebaseerd op een Busstructuur. Dit systeem is vooral toegepast in situaties waar een vraag naar een relatief eenvoudig verpleegoproepsysteem ingevuld diende te worden. teleCARE SB vereiste minder bekabeling.

De ontwikkeling en productie van de verpleegoproepsystemen teleCARE SC en SB wordt stopgezet. De systemen zijn

namelijk doorontwikkeld en de functionaliteiten zijn gecombineerd in verpleegoproepsysteem teleCAREcall dat Ascom in 2000 heeft geïntroduceerd.

Vanaf 1 januari 2010 kan er geen service meer verricht worden op de systemen SC en SB. Oorzaak hiervan is dat bepaalde componenten niet langer beschikbaar zijn en defecte onderdelen daardoor niet gerepareerd kunnen worden.

Ascom onderzoekt bij uitfaseringen altijd hoe stapsgewijs gemigreerd kan worden naar een nieuwe oplossing, zodat investeringen worden gespreid. Voor klanten van teleCARE SC of SB kunnen we onder meer een migratiepad uitstippelen naar het IP-verpleegoproepsysteem, dat dit jaar wordt geïntroduceerd.

Nadat we de inventarisatie van de huidige teleCARE SC en SB systemen hebben afgerond, zullen onze adviseurs contact met u opnemen om in een persoonlijk gesprek de mogelijke stappen uit te leggen richting een nieuwe oplossing.

Heeft u op voorhand vragen? Mail naar contact@ascom.nl of stel uw vraag via (030) 240 92 75.

Ruud Lohuis, Product Markt Manager Health Care
contact@ascom.nl



STICHTING PALET: zorg voor een optimaal gebruik van het communicatiesysteem

Palet is een ambitieuze organisatie. De stichting stelt alles in het werk om de woon- en leefomgeving van ouderen optimaal te laten aansluiten op persoonlijke wensen en mogelijkheden. De ruim 1.500 werknemers vormen de spil: met hart voor zorg en welzijn staan zij dag in, dag uit klaar voor de ouderen in Leeuwarden en Noord-West Friesland. Zij worden hierbij ondersteund door de verpleegoproep, alarmerings- en communicatiesystemen van Ascom.

Ketenzorg

Palet past sinds de jaren '60 systemen van Ascom toe. Sietze Ziengs, Hoofd Technische Dienst voor de gehele Stichting, maakte bij indiensttreding in 1983 kennis met het Ascom verpleegoproepsysteem. "De techniek heb ik altijd al als innovatief, degelijk en stabiel ervaren. Dus toen we in 2001 besloten om, na een vergelijk van verschillende aanbieders, één leverancier te selecteren voor alle vestigingen, kozen we definitief voor Ascom. Verpleegoproep, DECT-communicatie, sociale alarmering en veelal ook branddetectie: alles is gekoppeld en dat is wel zo praktisch. Niet alleen voor het beheer, we kunnen de zorgketen goed monitoren en aantonen hoe alarmen en oproepen zijn opgevolgd."

Hetzelfde type handset

Dat alle vestigingen van Palet met hetzelfde systeem werken, heeft ook voor de zorg grote voordelen. Sietze Ziengs licht toe: "Medewerkers zijn flexibel inzetbaar en werken bijvoorbeeld de ene dag op vestiging Greunshiem en de andere dag op een andere vestiging of op het zorgsteunpunt van Palet. Dat zij altijd met hetzelfde type handset op zak lopen, is voor hen gemakkelijk. De communicatiesystemen hebben immers pas meerwaarde als de gebruikers weten hoe ze hiermee om moeten gaan."



Onvoldoende gebruikerskennis

Ondanks dat de systemen gebruiksvriendelijk zijn, en de zorg slechts met één type systeem in aanraking komt, signaleerde Palet dat medewerkers vaak niet over het juiste kennisniveau beschikken. "Nieuwe medewerkers krijgen het systeem veelal uitgelegd door collega's. In de loop der tijd gaat er echter kennis verloren en wordt er een eigen werkwijze aangewend die niet optimaal is." Sietze Ziengs noemt enkele treffende situaties. "Medewerkers staan er soms niet bij stil dat een DECT-handset meer kan dan de pieper. De spraakmogelijkheid voorkomt onnodig lopen en brengt ouderen rust. Een ander voorbeeld is het afstellen van een oproep: zodra dit wordt vergeten, schakelt het systeem collega's in de keten op. Dat deze verstoring on-

nodig is, kan een openbaring zijn. En een avonddienst die handsets van collega's van de dagdienst meedraagt? Uiteraard onnodig, maar medewerkers moeten wel weten dat de duimwielchakelaar bij het laadrek eenvoudigweg omgezet kan worden."

Periodieke instructie

Om het systeem volledig tot zijn recht te laten komen en de onnodige belasting van de afdeling Technische Dienst terug te dringen, schakelde Palet de trainingsafdeling van Ascom in. Dat gebruikers eenmaal per jaar op hun vestiging deelnemen aan een herhalingsinstructie, is volgens Sietze Ziengs een uitkomst. "Op voorhand dragen medewerkers gebruiksproblemen en vragen aan, welke door de facilitair verantwoordelijke persoon en de Technische Dienst worden voorgelegd aan Ascom. De trainer verwerkt deze bijzonderheden in de lesstof en brengt de actuele vestigingsspecifieke gebruikshandleiding mee." Medewerkers reageren hartstikke positief. Volgens Sietze Ziengs komt dit door de kundigheid van de trainers, met name ten opzichte van wat zich op de werkvloer afspeelt. Zij hebben namelijk veel ervaring met Palet én met andere organisaties. "De trainers gebruiken sprekende voorbeelden in hun theoretische en praktische uitleg. Ik ben er trouwens ook van overtuigd dat vreemde ogen afdwingen."



Technische ondersteuning

90% van de foutmeldingen die de collega's van de Technische Dienst ontvangen, wordt veroorzaakt door gebruikersfouten. Daarom schuiven ook zij aan bij de training. "Erg leerzaam", vindt Sietze Ziengs. "Na afloop evalueren de facilitair verantwoordelijke personen en de Technische Dienst van de betreffende vestiging met Ascom. Soms zijn er door Ascom aanpassingen vereist om het gebruik voor medewerkers en ouderen te optimaliseren. Aan de Technische Dienst is bovendien de taak om zelfstandig kleine softwaremutaties door te voeren. Zo kan een oudere die verhuist naar een andere zone, handmatig gekoppeld worden aan een voor hem vertrouwde medewerker. Deze wijzigingen doen wij niet dagelijks, dus is het goed dat Ascom ook met onze vakmannen periodiek op de materie ingaat. De lijnen met de medewerkers van Ascom zijn kort: ze helpen ons goed om de systemen door een optimaal gebruik volledig tot zijn recht te laten komen."



Palet is altijd in de buurt

Of ouderen nu behoefte hebben aan een maaltijd, hulp na alarmering, thuiszorg of verpleging, Palet is altijd in de buurt. Vanuit de Wijkzorgcentra en Zorgsteunpunten in Leeuwarden, Harlingen, Menaldum, Berlikum, Dronrijp en Stiens biedt Palet een breed pakket diensten afgestemd op persoonlijke prioriteiten.