

Het hart...



**teleCAREcenter:**

**Aansluiten in een handomdraai**

teleCAREcenter is het managementsysteem dat het hart vormt van alle patiëntenservices. Het is een menugestuurd Nederlandstalig programma dat draait in een Windows-omgeving. De schermen zijn eenduidig van opzet en gebruikersvriendelijk. Het operationele beheer van de aansluitingen is dan ook eenvoudig en vergt minimale personele inspanning.

Patiënten kunnen aan de balie of vanuit hun bed aangeven welke diensten zij wensen af te nemen. Met een enkele muisklik wordt de aansluiting vervolgens tot stand gebracht. Uit de printer rolt daarna het machtigingsformulier voor de eenmalige incasso. Degene die betaalt, dient de machtiging te ondertekenen. Ook familieleden of vrienden kunnen de diensten dus aanvragen of 'cadeau' doen.

**ZIS-koppeling**

De koppeling met het Ziekenhuis Informatie Systeem (ZIS) draagt bij aan het eenvoudig en snel realiseren van de aansluitingen. In het ZIS worden de persoonlijke gegevens van de patiënt accuraat bijgehouden. Ook de opnamegegevens, ontslaggegevens en interne verhuisgegevens liggen erin vast. Door deze informatie een-op-een door te geven via een HL7 bericht aan teleCAREcenter, is het voor patiënten onnodig hun NAW-gegevens nogmaals te verstrekken wanneer zij een aansluiting aanvragen.

Dankzij de ZIS-koppeling kan teleCAREcenter de aansluiting met de patiënten mee laten reizen. Zij hoeven zich niet voor de ene bedlocatie af te melden en voor het volgende weer aan te melden. Ook telefoonnummers blijven gedurende de gehele opnameperiode onveranderd, ook na bijvoorbeeld een weekendverlof.

**Ascom**

Ascom is een Zwitserse producent en leverancier van geïntegreerde spraak- en datacommunicatie en op netwerken gebaseerde beveiligingsoplossingen. Via haar divisies Wireless Solutions en Security Solutions plant, bouwt, onderhoudt en exploiteert Ascom maatoplossingen met een op service georiënteerde portfolio en bewezen technologische knowhow. Ascom is wereldwijd actief in markten met een sterke groeipotentie. De door Ascom uitgebrachte aandelen (ASCN) zijn genoteerd op de SWX Swiss Exchange in Zurich.

**Wireless Solutions**

Ascom's divisie Wireless Solutions is een Europese, toonaangevende leverancier van maatwerkoplossingen voor beveiligd spraak- en dataverkeer, alarmmanagement en persoonsbeveiliging. Wireless Solutions concentreert zich succesvol op de research, ontwikkeling en marketing van toekomstvaste technologie voor gebruikers in vele marktsegmenten.

**Ascom in Nederland**

De divisie Wireless Solutions wordt in Nederland vertegenwoordigd door Ascom B.V. in Utrecht. Ons bedrijf telt 300 medewerkers. Dankzij specifieke kennis van de markten en een breed producten- en systeempakket voorzien wij in complete oplossingen voor communicatie en beveiliging. Ervaring en knowhow, van met name de klantsegmenten langdurende zorg, ziekenhuizen, industrie en dienstverlening, staan borg voor doordachte adviezen. Onze technische specialisten werken oplossingen uit in hardware en software. Op hun beurt leveren onze montagetechnici het systeem perfect en operationeel op, waarna onze ervaren servicetechnici de continuïteit borgen. Tenslotte verzorgen wij trainingen voor gebruikers en systeembeheerders. Kortom, alles in één hand voor een optimaal rendement.

**Meer informatie**

Als u meer wilt weten over de producten, systemen en diensten van Ascom, neem dan contact met ons op.

**Ascom B.V.**  
Postbus 40242, 3504 AA Utrecht  
Tel. (030) 240 91 00, Fax (030) 241 19 46  
www.ascom.nl

**Exploitatie van patiëntenservices**  
Optimale Dienstverlening voor tevreden patiënten.

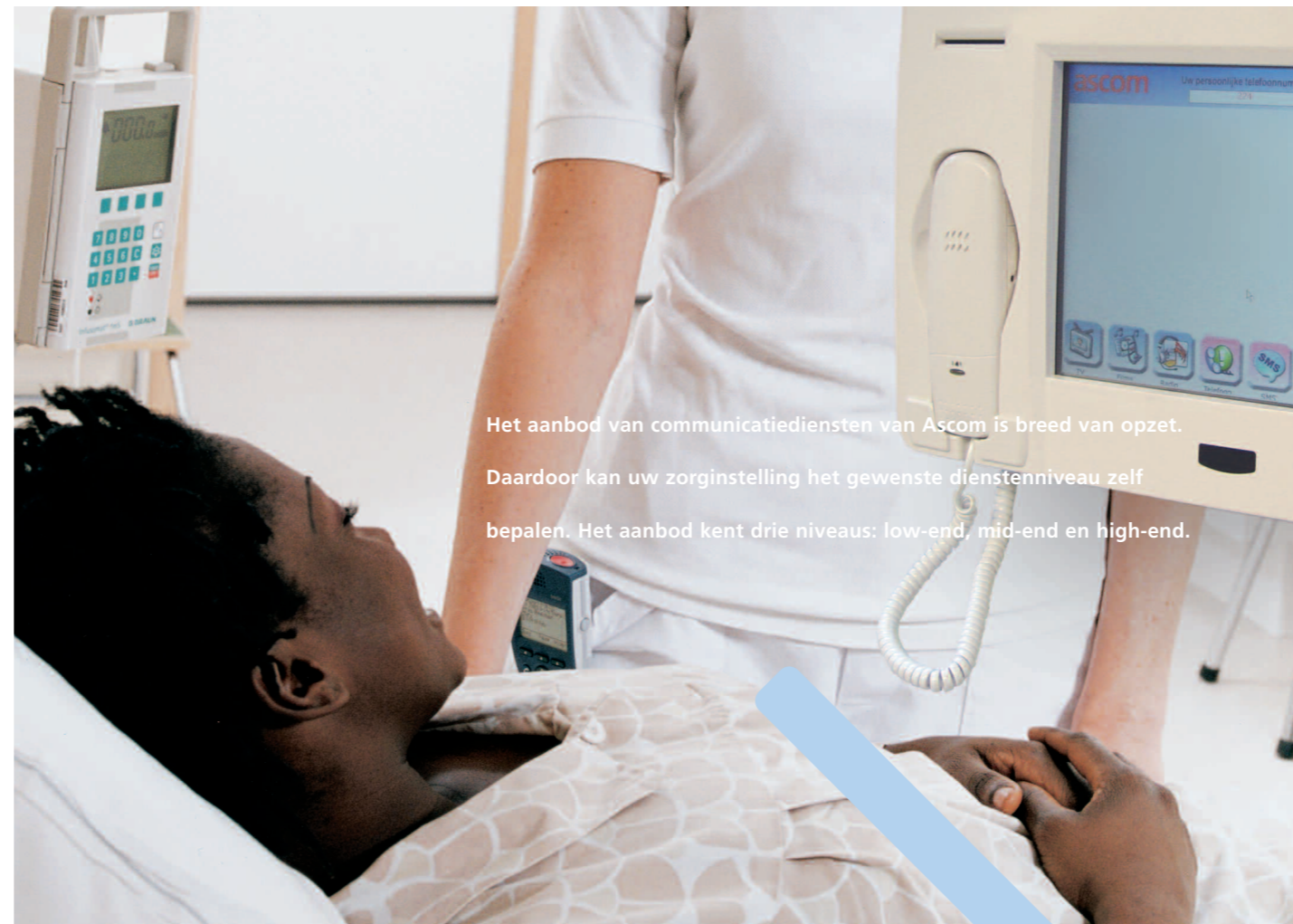


03.802.0402

**ascom**

**ascom**

Als zorginstelling wenst u zich meer en meer toe te leggen op kerntaken. Indien u de hotelservices rondom het bed, zoals televisie, telefoon en Internet wenst uit te besteden, dan heeft Ascom daar interessante exploitatieconcepten voor. Uitgangspunt daarbij is dat Ascom de apparatuur kosteloos plaatst. Ook het complete onderhoud van het systeem en het exploitatierisico is volledig voor onze rekening. Terwijl u beperkt bent door krappe budgetten krijgt u toegang tot de nieuwste technieken en kunt u patiënten voorzien van de gewenste hotelservices.



Het aanbod van communicatiediensten van Ascom is breed van opzet. Daardoor kan uw zorginstelling het gewenste dienstenniveau zelf bepalen. Het aanbod kent drie niveaus: low-end, mid-end en high-end.

**Betalingsmethodiek en tariefstructuur**  
Handelingen met contant geld brengen onnodige risico's met zich mee. Bovendien verzoekt u patiënten juist om bij opname waardevolle spullen thuis te laten. Daarom kiest Ascom voor de eenmalige machtiging. Bij het verzoek tot aansluiting geeft de patiënt, diens familielid of vriend een bank- of gironummer op en ondertekent het machtigingsformulier.

De tarieven voor de verschillende diensten zijn mede afhankelijk van de gekozen infrastructuur aan het bed. De kosten voor de patiënt zijn opgebouwd uit verschillende componenten per dienst: daghuur, aansluitkosten en een tiktarif voor telefoon en internet.

**Vergoedingenstructuur**  
Wanneer u de exploitatie van patiëntenservices uitbesteedt aan Ascom, dan zult u hiervoor een financiële vergoeding wensen te ontvangen. De hoogte van de vergoeding en de vergoedingenstructuur zijn ook hier afhankelijk van de gekozen infrastructurele voorziening aan het bed. Tevens is het exploitatieconcept host-in of host-ex bepalend voor de vergoeding.

**Het exploitatiecontract en contractduur**  
Ascom stelt een exploitatiecontract op wanneer partijen overeenstemming hebben bereikt omtrent de infrastructurele voorzieningen en de bijbehorende tarieven en vergoedingen. In het contract worden alle afspraken juridisch vastgelegd en de systemen en werkzaamheden nauwkeurig omschreven. Meestal kiest Ascom voor een exploitatieduur van 7 jaar, maar in voorkomende gevallen kan van de looptijd worden afgeweken.

**Patiënteninformatie**  
De informatiefolder, die u bij de balie of direct bij het bed aantreft, brengt patiënten op de hoogte van de voorzieningen aan bed. De faciliteiten en tariefstelling komen hierin op heldere wijze aan bod. Ook op de website van uw instelling en in het opnameboekje kunt u de informatie opnemen. Bij het bed geeft een geplastificeerde gebruiksaanwijzing precies weer hoe patiënten hun aansluiting kunnen aanvragen en hoe het bedtoestel functioneert.

## Twee exploitatieconcepten

### host-in

**Optimale dienstverlening aan de patiënt vormt de basis van de exploitatieconcepten van Ascom. Er zijn twee varianten: host-in en host-ex. De mate van beschikbaarheid van uw personeel en het gewenste serviceniveau bepalen welk exploitatieconcept het best bij uw instelling past.**

Indien u geen inmenging wenst in de communicatiediensten rondom het bed, dan is host-in een aantrekkelijke optie. Personeel van Ascom zorgt dan tijdens de overeengekomen hostess-uren voor de aansluiting op de gewenste dienst en voor het beantwoorden van vragen. Afhankelijk van de grootte van de zorginstelling zijn hostess-uren beschikbaar. Buiten deze aanwezigheidstijden wordt doorgeschakeld naar het call-center van Ascom.

### host-ex

Met het host-ex concept houdt u de serviceverlening aan patiënten in eigen hand. Uw personeel maakt dan gebruik van het Ascom teleCAREcenter managementsysteem om de aansluitingen te realiseren. De communicatielijnen zijn kort en staan voor patiënten open op de door u vastgestelde momenten van de dag. U kunt zelf bepalen wie het aansluitverzoek effectueert: op iedere pc-netwerkplek is de teleCAREcenter-applicatie immers toegankelijk. Meestal zal de receptiebalie of afdeling opname deze taak op zich nemen.

## dienstenpakket



### low-end

Een bescheiden dienstenpakket bestaat uit een eenvoudig telefoon-toestel en/of een beeldbuis televisie. Voor de bediening van de televisie kunt u voor een reguliere afstandsbediening kiezen of voor de integratie met de entertainmenthandset van het Ascom-verpleegopropstelsysteem.



### mid-end

Door de volledige integratie van alle faciliteiten voor verpleegoprop, lichtbediening, radio, televisie en telefonie biedt het zorgtoestel teleCAREbase interessante, uitgebreidere services. Het zorgtoestel kan worden gecombineerd met een beeldbuis televisie boven het bed. Uitrusting met uitsluitend een LCD-televisie, waarbij de bediening op het toestel zelf aanwezig is, gecombineerd met een gewoon telefoontoestel, behoort ook tot de mogelijkheden.



### high-end

De terminal teleCAREvision biedt toegang tot het meest uitgebreide dienstenpakket. De terminal heeft een touchscreen beeldscherm en een pc-toetsenbord. De basisvoorziening voor de patiënt bestaat uit de huur van telefoon, televisie, Internet, e-mail, SMS en spelletjes. Informatiepagina's bieden daarnaast de mogelijkheid om aan de zorginstelling gerelateerde gegevens interactief opvraagbaar te maken. Het gratis toegankelijk maken van voorgeselecteerde websites, zoals de internetsite van de instelling, OV-reisinformatie en nieuwssites is bespreekbaar. Met de keuze van deze high-end oplossing komen bovendien de elektronische maaltijdkeuze en registratie, de toegang tot het Elektronisch Patiënten Dossier en het elektronisch voorschriftsysteem binnen handbereik. Wanneer u plannen heeft om dergelijke toepassingen op te starten, dan is teleCAREvision wellicht dé opstap om uw wensen te realiseren.



## exploitatie-organisatie

### Ascom exploitatie-administratie

De exploitatie-administratie van Ascom is de huurgelden en is tijdens kantooruren het aanspreekpunt voor alle klantvragen. Huurders ontvangen een telefoonnummer waarop de administratie bereikbaar is. Ascom-medewerkers importeren tweemaal per maand het incassobestand vanuit teleCAREcenter. Zij bieden dit aan bij de bank, gaan om met storting van huurbedragen van giro of bank, sturen facturen, herinneringsfacturen en boeken zondig een oninbare vordering af. Ascom treft zondig regelingen met individuele huurders om het verschuldigde bedrag gespreid te betalen.

### After sales service en eerstelijns service

Met het uitbesteden van de exploitatie van patiëntenservices legt de instelling ook het volledige onderhoudsrisico bij Ascom neer. Patiënten kunnen gebruik maken van de servicedienst van Ascom zonder dat hiervoor een opdracht verschuldigd is. De remote-servicedesk vormt een onderdeel van de dienstverlening. Deze desk is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar. Dit garandeert patiënten dat het dienstenaanbod te allen tijde in stand blijft. Voor de eerste interventie bij een patiënt, bijvoorbeeld om vast te stellen dat een toestel niet goed functioneert, vraagt Ascom om assistentie van uw zorginstelling.

### Referenties

Inmiddels hebben 35 ziekenhuizen in Nederland gekozen voor teleCAREcenter als managementsysteem voor de exploitatie van patiëntenservices rondom het bed. Deze ziekenhuizen hebben de apparatuur in eigen beheer en treden zelf op als exploitant. Nog eens zeven ziekenhuizen hebben de exploitatie uit handen gegeven aan Ascom. Voor bijna de helft van de Nederlandse ziekenhuizen geldt Ascom als dé partner op het gebied van patiëntenservices.

**'Inmiddels hebben 35 ziekenhuizen in Nederland gekozen voor teleCAREcenter als managementsysteem voor de exploitatie van patiëntenservices rondom het bed.'**

