

Hightech-Kommunikation im Seniorenheim

Haus Eichenhof setzt auf moderne Telekommunikationsanlage von Auerswald mit integriertem Notrufsystem

Die Betreuung und Pflege der Bewohner von Seniorenheimen sind heute nur grundlegende Maßnahmen, um den Personen ihren Lebensalltag so angenehm wie möglich zu gestalten. Darüber hinaus sollten die Bewohner das Gefühl vermittelt bekommen „zu Hause“ zu sein und auch dementsprechend private Freiheiten genießen zu können. Neben dem Konsum von Radio- oder TV-Geräten ist dabei vor allem das Telefon ein besonders wichtiges Element für die Verbindung zu Freunden oder der Familie. Im Seniorenheim „Haus Eichenhof“ in Kirchlinteln ist daher jedes Zimmer und damit jeder Bewohner mit einem eigenen Anschluss ausgestattet. Die enorme Anzahl der ein- und ausgehenden Anrufe und deren Verwaltung machen folglich eine leistungsstarke Telekommunikationsanlage unabdingbar. Aufgrund der knapp bemessenen Zahl an Leitungen und unter anderem der fehlenden Kompatibilität zur Lichttrufnotanlage entschied sich die Institution im Oktober 2012, die nicht mehr zeitgemäße und veraltete Siemens-Anlage durch eine moderne TK-Anlage des Hersteller Auerswald zu ersetzen. Nach rund vier Wochen Praxiseinsatz zieht Ulrike Schlüter, Geschäftsführerin des Haus Eichenhof ein erstes Fazit: „Wir verfügen durch das neue System nicht nur über genügend Anschlussleitungen, sondern können nun auch sekundengenau die Gespräche unserer Bewohner abrechnen und auch sicherheitstechnische Mechanismen wie beispielsweise Notrufe sicher verwalten.“

Das Haus Eichenhof liegt auf einem etwa 8.000 Quadratmeter großen, naturschutzgeschützten Grundstück im Ortskern von Kirchlinteln. Die private Senioreneinrichtung zählt 46 Bewohnerinnen und Bewohner. Die Institution wurde im Jahr 2002 ins Leben gerufen und bietet sieben Doppelzimmer und 32 Einzelzimmer. Neben den Bewohnern sind tagtäglich rund 13 Mitarbeiter des Pflegepersonals als auch die Heimleitung und Geschäftsführung in der Institution anwesend. Insbesondere die Verbindung zu

Freunden und der eigenen Familie ist ein wichtiger Faktor für das Wohlbefinden der Bewohner. Daher ist jedes Zimmer mit einem eigenen Telefonanschluss ausgestattet. Mit den Apparaten des Personals sowie mobilen Handgeräten kommt die Einrichtung auf circa 70 Telefone und damit auf rund 400 ein- und ausgehende Anrufe pro Tag.

Freie Leitungen und angebundenes Notrufsystem notwendig

Die neue Telekommunikationsanlage musste daher für das Haus Eichenhof neben genügend freien Leitungen auch hohe Zuverlässigkeit und Ausfallsicherheit bieten. Insbesondere im Falle von Notrufen – diese werden über Schalter in den Zimmern oder in den Fluren ausgelöst – müssen die entsprechenden Warnungen unmittelbar auf den Mobilfunktelefonen des Schichtpersonals landen.

Und hier stellte sich das Problem mit der eingesetzten Hi-Com-TK-Anlage, die über lediglich vier externe Leitungen verfügte und zudem eine Anbindung von mobilen Endgeräten nicht zuließ. Die ausgehenden Anrufe zeigten ferner bei den Anrufpartnern lediglich die „0“ an, sodass die angerufenen Per-

Auerswald COMmunder 6000RX





Das Haus Eichenhof liegt auf einem etwa 8.000 Quadratmeter großen, naturgeschützten Grundstück im Ortskern

sonen bei einem Rückruf immer die Zentrale anriefen. „Dies bedeutete einen enormen Arbeitsaufwand für das zuständige Personal, das unter anderem die Anrufe nicht zuordnen konnten, da der ursprüngliche Anrufer aufgrund der fehlenden Durchwahl nicht ermittelt werden konnte“, bemängelte Schlüter.

Moderne TK-Anlage gesucht

Dazu kam ein veraltetes Betriebssystem und ein nicht zufriedenstellender Support. Alles zusammen führte die Institution zu dem Entschluss in ein moderneres Telefonsystem zu investieren. Die neue Anlage sollte neben genügend freien Leitungen auch kompatibel zu einer Lichtnotrufanlage sein. „Wichtig war gleichermaßen, dass die künftige TK-Anlage auf dem Stand der Zeit ist, guter Support seitens des Anbieters geboten wird und für mögliche strukturelle Veränderungen auch jederzeit Upgrade-Möglichkeiten bestehen“, so Schlüter weiter.

Modular und flexibel – Auerswald überzeugt

Ein Geschäftsführerwechsel im Jahr 2012 begünstigte eine schnelle Umrüstung der vorhandenen Anlage und es wurden verschiedene Modelle intensiv geprüft. Einer der GmbH-Inhaber kannte zudem den ortsansässigen Fachhändler für Auerswald Anlagen Martin Rust, der für die Installation von TK-Anlagen zuständig ist. Herr Rust führte der Einrichtung den Kommunikationsserver COMmander 6000RX vor. Das Produkt

überzeugte in seiner Funktionalität und insbesondere aufgrund des modularen Aufbaus, sodass entschieden wurde, die Anlage im Haus Eichenhof zu installieren. Zudem sollte zeitgleich für die angeschlossene Lichtnotrufanlage ein Server des Unternehmens Sikom Software GmbH installiert werden, der mit der Auerswald Anlage vernetzt ist.

Die Umstellung wurde im laufenden Betrieb Anfang Oktober 2012 durch Martin Rust persönlich vorgenommen. Zu diesem Zeitpunkt folgte auch ein Wechsel des Netzanbieters auf das Unternehmen T-M-Net. Der Provider stellte dafür einen Voice-over-IP-Anschluss mit acht externen Gesprächsleitungen bereit. Während der Installation kam es zu keinen Einschränkungen und die neue Anlage war nach ein paar Stunden komplett einsatzbereit.

„Nach vier Wochen praktischem Einsatz kann ich nur bestätigen, dass sich die Umrüstung definitiv gelohnt hat. Neben genügend freien Leitungen werden nun auch die Nummern korrekt und komplett angezeigt. Auch die Notrufanlage läuft in Verbindung zu unserem Sikom-Server tadellos“, freut sich Ulrike Schlüter.

Anschluss der neuen ISDN-Systemtelefone COMfortel 2600

Mit der Umrüstung auf die Anlage COMmander 6000RX wurde auch eine Umstellung auf neue Tischtelefone vorgenommen. Zum Einsatz kamen die neuen COMfortel 2600 von Auerswald. Die Modelle verfügen gegenüber den Vorgängern

der COMfortel-Serie 2500 über ein Farb-Display mit Touchscreen sowie ein Steuerkreuz. Zudem wurden die Adressbucheinträge von 800 auf 1600 angehoben. „Als erster Anbieter auf dem Markt ermöglichen wir mit dem COMfortel 2600 auch sogenannte Picture-Clips. Somit könnten im Haus Eichenhof die Anrufer auch mit Bild angezeigt werden“, so Calogero Giarrana, Fachhandelsberater bei Auerswald.

Neben dem Anschluss der neuen Telefone war es nun auch möglich, die individuellen Telefone der Bewohner anzubinden. Diese sind teilweise mit Großtasten ausgestattet und speziell für Senioren geeignet. „Auch dies war ein enormer Vorteil für uns. Denn einige Bewohner brachten bereits ihre individuell programmierten Telefone mit, die mit der Siemens-Anlage nicht kompatibel waren. Mit der Auerswald Anlage können auch firmenfremde Telefone direkt eingebunden werden“, so Schlüter.

Hotelfunktion sperrt unerwünschte Nummern

Einen weiteren technischen Zusatz stellt die nun mögliche „Hotelfunktion“ der Anlage in der Zentrale dar. Damit ist es möglich, gewisse abgehende Rufnummern für entsprechende Bewohner oder gleich den kompletten Anschluss zu sperren. „Dies hat den Grund, dass einige Bewohner in der Vergangenheit Werberufnummern aus dem Fernsehen angerufen haben. Dies können wir nun unterbinden“, so Schlüter.

Ferner ist durch die neue Anlage nun auch eine genaue Abrechnung der durchgeführten Telefonate pro Bewohner möglich. Die damalige HiCom-Abrechnungssoftware war zu heutigen Betriebssystemen nicht mehr kompatibel und es kam vermehrt zu Abstürzen. Die jetzige webbasierte Ansicht ermöglicht eine zimmergenaue Auflistung aller Telefonanrufe.

Notrufsteuerung optimiert

Eine der wichtigsten Neuerungen war der Anschluss der Notrufanlage, die über den internen Sikom-Server gesteuert

wird. Dieser protokolliert, welches Zimmer oder von welchem anderen Ort ein Notruf ausgelöst wurde und schickt diesen auf die entsprechenden Telefone der Mitarbeiter. Da vor der Umrüstung aber nur wenig Leitungen zur Verfügung standen, konnte es vorkommen, dass von den vier verantwortlichen Personen nur drei den Notruf erhalten haben. Zu-

dem war es nicht möglich zu erkennen, an welchem Ort im Haus der Notruf ausgelöst wurde.

Daher wurde im Vorfeld die Auerswald Anlage an Sikom geschickt, um Feinabstimmungen zu machen und letztlich eine Kompatibilität zu gewährleisten. „Uns war es wichtig, dass Sikom unsere Anlage testet und diese letztlich



für ihre Systeme freigibt. Somit haben wir eine Versicherung für komplette Funktionalität“, so Giarrana.

Anschluss von Mobiltelefonen über DECT-Stationen

Zusätzlich wurden zwei IP-DECT 1040-Basisstationen von Auerswald im Gebäude installiert, wodurch die Möglichkeit besteht, bis zu 40 Mobiltelefone anzuschließen und zehn Gespräche gleichzeitig zu führen. Damit wurde die Vorgabe abgedeckt, dass sowohl die drei Schwestern in ihren jeweiligen Schichten als auch die Pflege-Leitung Notrufe auf ihre Mobiltelefone erhalten.

Funkabbrüche sind durch die zwei IP-DECT-Stationen ebenfalls ausgeschlossen. Falls eine Schwester in Empfangsbereich einer Station telefoniert und gleichzeitig jemand an der Tür klingelt, kann sie ohne Probleme übergangslos in den Empfangsbereich der zweiten Basis

gehen, die sich in der Nähe der Tür befindet, ohne dass das Gespräch abbricht. „Künftig könnte man noch zusätzlich realisieren, dass die Schwestern sich auf Knopfdruck auf ihrem Mobiltelefon mit dem Zimmer oder dem Ort verbinden lassen, wo der Notruf ausgelöst wurde“, ergänzt Martin Rust. Auch die Brandmelder könnten künftig über den Sikom-Server eingebunden werden.

Als weitere Funktion wurde noch die Gegensprechanlage der Institution an der Eingangstür mit der Auerswald Anlage verbunden, sodass durch Knopfdruck auch mit Besuchern an der Tür gesprochen werden kann.

„Die neuen Funktionen und die Flexibilität der Anlage haben uns sehr begeistert. Zudem überzeugt der Support von Auerswald als auch die jederzeit sofortige Unterstützung durch Herrn Rust. Auch wenn wir noch nicht alle Funktionen nutzen, die die Anlage bietet, sind

wir jetzt schon mehr als zufrieden“, so das Fazit von Ulrike Schlüter.

Ausblick und Erweiterungsmöglichkeiten

„Aktuell ist die Anlage noch nicht bis ins Enddetail programmiert. In den nächsten Wochen steht noch die Einrichtung der Funktionstasten von weiteren Telefonen an“, so Rust. Zukünftig plant der Fachhändler mit Zustimmung von Ulrike Schlüter die Abrechnungssoftware über die Software-Oberfläche der COMmander 6000RX einzubinden.

„Der COMmander 6000RX ist fast unbegrenzt konfigurierbar. Aktuell nutzt das Haus Eichenhof vielleicht 50 Prozent der Anlage. Falls künftig ein Anbau mit beispielsweise weiteren 20 Zimmern erfolgt, ist die Anlage sehr zukunftssicher, denn es könnten problemlos weitere 20 Nebenstellen über die Anlage freigeschaltet werden“, erklärt Giarrana.

–Anzeige –

Partner von Seniorenresidenzen – Leit- und Orientierungssysteme Meng

Als Spezialist für analoge, digitale und taktile Information und Wegweisung unterstützen wir Seniorenresidenzen die eigenständige Mobilität ihrer Bewohner bestmöglich zu erhalten. Grundlage hierfür sind Konzepte für die Wegweisung und Orientierung, die besonderes Augenmerk auf den Erhalt der Orientierungsfähigkeit von Senioren legen. Kontrastreiche Farbgestaltung, große lesbare Texte, Piktogramme, tastbare Schriften, individuell merkfähige Etagen- und Türgestaltungen sowie barrierefreie Informationselemente müssen Bestandteile dieser Planungskonzepte sein.

Aufgrund unserer langjährigen Erfahrung haben wir in mehr als 150 Seniorenresidenzen, Pflegeheimen und Kranken-

häusern solche Konzepte entwickelt und realisiert. Dies beginnt in den Außenanlagen der Einrichtungen und setzt sich kontinuierlich bis in die einzelnen Wohnbereiche fort. Unsere Lösungen ermöglichen Senioren auch mit eingeschränkter Wahrnehmung Informationen und Richtungsentscheidungen über mehrere Sinne zu erfahren: Pultschilder mit der Möglichkeit der Unterfahrbarkeit und tastbaren Informationen, großformatige Türschilder für gut lesbare Texte und innenbeleuchtete, digitale Informationselemente. Wir bieten mit 16 regionalen Stützpunkten in ganz Deutschland neben der Beratung auch die Montage vor Ort. Mit eigener Produktion profitieren Sie von bester Qualität und kurzen Lieferzeiten.



Informationstechnik Meng GmbH

Am Bahnhof 8
55765 Birkenfeld
Deutschland
Tel. +49 (0)6782 99 41- 0
Fax +49 (0)6782 99 41 41
E-Mail: info@meng.de
www.meng.de