

Anwenderbericht

Der Stiftung Hellef Doheem in Luxemburg



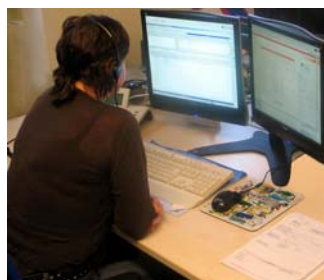
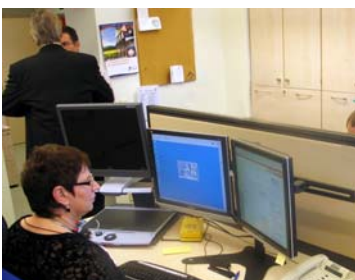
Sicher Daheim mit Secher Doheem

Die im Großherzogtum Luxemburg etablierte Stiftung "Hellef Doheem" verfolgt im ambulanten Hilfs- und Pflegebereich ambitionierte Ziele: Mit Hilfe von Pflegediensten und mit dem Hausnotruf möchte man erreichen, dass ältere Menschen oder Menschen mit Behinderungen so lange wie möglich zu Hause bleiben können, und das mit einer maximalen Lebensqualität.

Täglich werden Überlegungen angestellt, wie man es mit fachlicher Kompetenz, viel menschlicher Zuwendung sowie mit modernsten Hilfsmitteln schaffen kann, die Menschen in der eigenen Selbstständigkeit zu lassen. Die Unterbringung in den Alten- oder Pflegeheimen soll nur dann geschehen, wenn der Gesundheitszustand der Menschen ein Leben zu Hause nicht mehr zulässt.

Die Stiftung fördert, koordiniert und organisiert folgende Dienstleistungen:

- Hilfe und Pflege zu Hause
- Palliativpflege
- Unterstützung für die ganztägliche Betreuung: Aufsicht zu Hause, Begleitung bei Einkäufen und Spaziergängen
- Hauswirtschaftliche Hilfe
- Beratung und Unterstützung von Pflegebedürftigen
- Beratung und Unterstützung von Angehörigen (individuell oder in einer Gruppe)
- Information durch Zeitungen, Broschüren, Weiterbildungen
- Ernährungsberatung für Klienten und Mitarbeiter
- Brückenpflege in Zusammenarbeit mit den Krankenhäusern (infirmières de liaison)



Die Dienstleistungen werden in 25 Hilfs- und Pflegezentren und 12 Tagesstätten im ganzen Land angeboten. 1.600 Mitarbeiter und 650 Fahrzeuge sorgen für einen reibungslosen Ablauf bei der Durchführung der genannten Dienstleistungen.

Wichtiger Bestandteil dieses Konzepts ist der Hausnotruf. Diese Dienstleistung wird zentral von der Abteilung "Secher Doheem" der Stiftung organisiert und zählt 36 Mitarbeiter die rund um die Uhr im Einsatz sind. Hier steht nicht nur die Technik selbst im Vordergrund. Die Technik, obschon sie auf dem letzten Stand der Sicherheit sein muss, ist nur Mittel zum Zweck. Und der heißt: für solche Menschen da zu sein, deren Lebenssituation besondere Aufmerksamkeit erfordert - kranke und ältere Menschen.

Die Anfänge des Hausnotrufs in Luxemburg gehen auf 1990 zurück. Die ersten Hausnotrufgeräte waren Eigentum der einzelnen Gemeinden in Luxemburg. Die Gemeinde vermietete die Geräte an hilfsbedürftige Menschen. Kam es zu einer Notsituation und der Teilnehmer löste einen Notruf aus, so ging dieser zunächst einmal an die eigenen Familienmitglieder, Bekannte oder an eine der insgesamt drei Notrufzentralen, die in Altersheimen untergebracht wurden. In verschiedenen Gemeinden, wo kein Zentralenanschluss möglich war, kam es auch schon vor, dass der Notruf letztendlich im Rathaus einer Gemeinde landete.



In Luxemburg gibt es 116 Gemeinden mit eigener Verwaltung, dementsprechend "dezentral" war die Abwicklung des Hausnotrufs organisiert. Da quasi jede der 116 Gemeinden den Hausnotruf selbstständig für sich organisierte, gab es eine Vielfalt an Hausnotrufgeräten mit unterschiedlichsten technischen Möglichkeiten und Preisstrukturen.

2001 entschied sich das luxemburgische Familienministerium dafür, die Stiftung Hellef Doheem bei der Umsetzung ihres gesetzten Zieles zu unterstützen. Ziel der Stiftung war es, die Organisation des Hausnotrufs in Luxemburg zu vereinheitlichen und zentral durch eine eigens geschaffene Abteilung zu steuern.

Secher Doheem bekam so nun den Auftrag, den Hausnotruf in Luxemburg landesweit anzubieten und zu vereinheitlichen. In Zusammenarbeit mit dem Ministerium und den Gemeinden wurde innerhalb kurzer Zeit eine landesweite einheitliche Dienstleistung mit neuester Technik aufgebaut. Die bestehenden Geräte wurden durch moderne Hausnotrufgeräte ersetzt, und eine neue Preisstruktur sorgt dafür dass der Hausnotruf-Teilnehmer in ganz Luxemburg den gleichen Preis für die gleichen Leistungen bezahlt.

Secher Doheem und Tunstall

Mit Beginn der Neuausrichtung im Jahre 2001 nach einem einheitlichen und modernen Hausnotrufsystem stellte sich natürlich die Frage, welche Technik von welchen Systemlieferanten einzusetzen sei. Es wurde ein Kriterienkatalog erstellt, mit dem man sich für ein Gerätesystem entscheiden wollte, was auch sämtlichen relevanten ISO EN 9001:2000-Richtlinien entsprach.

Die technische Basis, das Hausnotrufgerät, sollte nicht nur dem neuesten Stand der Technik entsprechen, sondern es wurde vor allem großer Fokus darauf gelegt, dass es Zubehör und Zusatzapplikationen wie Rauch-, Wasser und Bewegungsmelder, aber auch Falldetektoren, Kontaktmatten usw. gibt, die heute, aber vor allem auch in der Zukunft Sicherheit und Hilfe für den Anwender bedeuten.



Auch für die Hard- und Software der Hausnotrufzentrale wurden strengste Qualitätsmaßstäbe festgelegt. Selbstverständlich sollte es eine moderne Zentrale werden. Dabei sollte es sich um kein Stand-Alone-System handeln, man wollte zusätzlich die Möglichkeit haben, an einem zweiten Standort ein Back-Up-System zu installieren, um dort per Datenreplikation für zusätzliche Ausfallsicherheit zu sorgen.

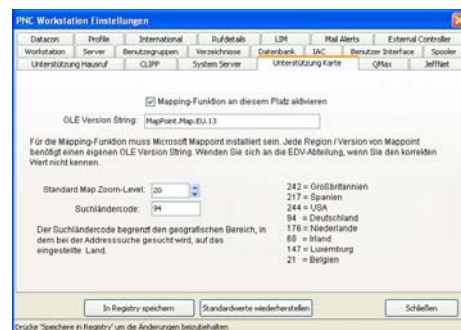
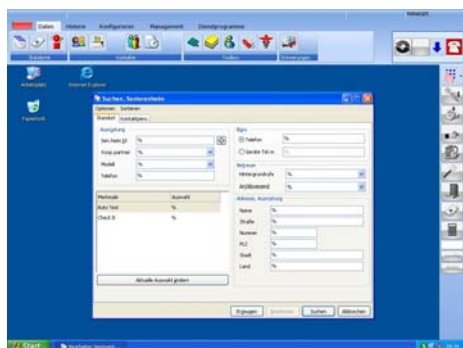
Ein weiteres Hauptkriterium war die offene Struktur der Datenbank, die auf SQL aufgebaut sein sollte, damit man die Möglichkeit hat, selbstständig Zugriff auf die Datenbank zu haben und somit eigenständig die Daten informatisch nutzen zu können.

Nach Auflistung dieser Kriterien und Beurteilung der vorhandenen Hausnotruflieferanten entschied man sich 2002 für Tunstall als Geräte- und Zentralenlieferant.

Die Fakten sprechen für Tunstall: Mit jährlich rund 400.000 verkauften Hausnotrufgeräten ist Tunstall Europas größter Hersteller. Tunstall bietet individuelle Lösungen für alle Betreiber und Dienstleister, nicht nur maßgeschneiderte Speziallösungen für kleinere Hausnotrufbetreiber, sondern auch komplexe Lösungen für große Call-Center. Auch in Sachen Software ist Tunstall klarer Technologieführer. So sind in Deutschland 40% aller Hausnotrufgeräte mit Zentralen verbunden, die mit einer Tunstall-Software arbeiten.

Die PiperFon Hausnotrufgeräte sind bedienungsfreundlich, nahezu wartungsfrei und absolut sicher. Das moderne Gerätedesign macht es Menschen leicht, sich schnell und problemlos an die neue Sicherheit zu gewöhnen.

Mit der PNC entschied sich Secher Doheem für die Plattform für moderne Hausnotrufzentralen mit höchsten Ansprüchen: 100.000 Teilnehmer und mehr können gleichzeitig betreut werden. Das System bietet eine volle Callcenter-Integrationsfähigkeit, ist mehrplatz- und modular ausbaufähig durch weitere Arbeitsplätze und zusätzliche Telefonlinien. Die PNC erlaubt es Servicezentralen "smarter" und effizienter zu arbeiten. Sie ermöglicht den fortlaufenden, automatischen Datenabgleich mit Partnerzentralen und erleichtert die tägliche Arbeit durch einen erstklassigen Service für die Kunden. Die offene Struktur der Hausnotruf-Datenbank, die auf SQL aufgebaut ist, ermöglicht den selbstständigen Zugriff auf die Datenbank und die eigenständige Programmierung.



Die Mitarbeiter von Secher Doheem machten sich diese Möglichkeiten der Weiterverarbeitung der PNC-Daten zu Nutze und erweiterten die Datenbank selbstständig, nach eigenen, spezifischen Bedürfnissen. Geben die Hausnotrufmitarbeiter nun Daten in die Datenbank der Hausnotrufzentrale ein, z. B. für Buchhaltungszwecke, so werden diese Daten mit der allgemeinen Datenbank von Secher Doheem synchronisiert.

Secher Doheem - moderne Technik, großartiger Service und sehr viel Herz

Die Notrufzentrale von Secher Doheem in Mersch ist 24 Stunden/7 Tage die Woche besetzt. Es stehen 11 Arbeitsposten zur Verfügung, von denen im Durchschnitt 4 Arbeitsposten zur Rufbeantwortung benutzt werden. Die restlichen Arbeitsposten werden zur Datenbank-Pflege eingesetzt, da die Qualitätssicherung allerhöchste Priorität bei Secher Doheem einnimmt.

Startete man 2001 mit 900 Aufschaltungen, so zählt man mittlerweile 3.700 Aufschaltungen. Täglich gehen im Durchschnitt 120 Anrufe ein. Die Zahl an Neuaufschaltungen wächst kontinuierlich, weil man sich bei Secher Doheem nicht nur auf den simplen Hausnotruf (Hausnotrufgerät plus Funkfinger) verlässt, sondern weil man den Kunden in Luxemburg durch die Bereitstellung verschiedenster Sensoren maßgefertigte und individuelle Sicherheitskonzepte zur Verfügung stellen kann. So werden u.a. eingesetzt:

Rauchmelder: Der zuverlässige und wartungsfreundliche **Rauchmelder** lässt sich an das PiperFon 400/4000/Connect/Connect+ anbinden. Bei Rauchentwicklung wird über das PiperFon selbsttätig die Zentrale von Secher Doheem alarmiert. Die Rauchmelder werden jedoch nur in betreuten Wohnungen installiert, in denen Fachpersonal arbeitet, das mit Evakuationsmaßnahmen vertraut und geschult ist.

Wassermelder: Der **Wassermelder** informiert die Einsatzzentrale über das PiperFon 400/4000/Connect/Connect+ auch dann, wenn der Bewohner nicht vor Ort ist. So kann größerer Schaden rasch und zuverlässig vermieden werden

Bewegungsmelder: Eine passive Überwachung, anstelle aktives Drücken der Tagestaste, wird durch Bewegungsmelder erreicht. Bleibt die Bewegung aus, erfolgt nach eingestellter Zeit ein Inaktivitätsruf zur Zentrale.

Pneumatiktaster: Der **Pneumatiktaster** mit großer Betätigungsfläche ist ideal bei Bewegungseinschränkungen, da zu seiner Betätigung nur ein minimaler Kraftaufwand erforderlich ist.

Bettsensor: Der **Bettsensor** kontrolliert die Ruhezone und löst einen Alarm aus - im Falle einer Abweichung von dem gespeicherten Tagesrhythmus.

MobilAlarm: Mit dem **MobilAlarm** bietet Secher Doheem jederzeit und überall mobile Sicherheit, z.B. für Lone-Worker oder abseits aller normalen Infrastrukturen. Mit dem MobilAlarm kann der Standort des Teilnehmers bis auf wenige Meter per GPS geortet werden. Der Notruf per Knopfdruck gewährleistet eine Sprechverbindung zur Notrufzentrale, die dann die entsprechenden Hilfsmaßnahmen einleitet.



Eine große Herausforderung für die Zentrale in Mersch stellt die Vielsprachigkeit des Landes Luxemburg dar. Der Ausländeranteil liegt bei knapp 45%. Auch hier bietet Secher Doheem einen einmaligen Service: Die Mitarbeiter in der Zentrale sprechen alle Luxemburgisch, Französisch und Deutsch. Aber auch portugiesisch, englisch und italienisch sprechende Kunden können durch die Mitarbeiter in ihrer Landessprache versorgt werden.

Oft sind es die Kleinigkeiten, mit denen Secher Doheem ihren Kunden eine große Freude bereitet. Natürlich sind die Geburtstage sämtlicher Hausnotrufteilnehmer in der Datenbank hinterlegt. Die Funktion wird genutzt, um den Teilnehmern zum Geburtstag eine Glückwunsch-Karte zu schicken. Dies ist eine von mehreren Aktionen um regelmäßig mit jedem Teilnehmer in Kontakt zu bleiben und so den Dienst weit möglichst zu personalisieren.

Die modernen Hausnotrufgeräte und dazugehörigen Sensoren von Tunstall sind die technische Basis für die wachsende Anzahl der Aufschaltungen. Neue Kunden gewinnt Secher Doheem aber auch durch kontinuierliche Informationsveranstaltungen für Pflegedienste, Ärzte, Krankenhäuser, staatliche Pflegeversicherung, Gemeinden, Ministerien, Polizei etc.

Zusammenfassung

Die Kunden so lange wie möglich in ihrem häuslichen Umfeld sicher und selbstständig agieren zu lassen, das ist erklärtes Ziel von Secher Doheem.

Neben der menschlichen Komponente setzt Secher Doheem vor allem auf Qualität. Secher Doheem ist Gewinner des « Prix Luxembourgeois de la Qualité 2005 » (Luxemburgischer Preis für Qualität 2005) für kleine, gemeinnützige Organisationen. So implementiert man in Luxemburg daher nicht nur den einfachen Hausnotruf mit Funkfinger, sondern setzt zahlreiche Zusatzapplikationen ein, die den Alltag noch ein klein bisschen sicherer machen.

Dabei hat man mit dem Systemlieferanten Tunstall einen Partner gefunden, mit dem die Verwirklichung dieses Ziels leicht möglich ist. Die Kommunikationslösungen von Tunstall für Hausnotruf sind Ergebnis eines langen und intensiven Entwicklungs- und Optimierungsprozesses, die durch regen Austausch mit Betreibern wie Secher Doheem entstehen.

Diese in die Zukunft gerichteten Denkweisen garantieren Secher Doheem und Tunstall nachhaltigen Erfolg.



Herstellerkontakt:

Tunstall GmbH

Orkotten 66

48291 Telgte

Telefon: (02504) 701 - 0

Fax: (02504) 701 - 499

E-Mail: info@tunstall.de

Internet: www.tunstall.de

Sprechen Sie. Mit uns.

Tunstall