



Case Study

innovaphone AG - PURE IP-TELEPHONY

:: Installazione VoIP PBX presso l'Ospedale Scuol ::

Centro Sanitario Bassa Engadina - Ospedale Scuol

L'Ospedale di Scuol ha scelto l'innovaphone PBX, perché coniuga l'alta disponibilità con la massima flessibilità nella connessione di nuovi reparti e sedi ed una facile integrazione in una soluzione del sistema di allarme Ascom UNITE.



L'Ospedale Scuol è parte del „Center da Sandà Engiadina Bassa“, centro sanitario della Bassa Engadina responsabile per interventi di base e di pronto intervento nei confronti della popolazione e degli ospiti nella regione. Il concetto di fondo dell'Ospedale Scuol è quello di una „medicina integrale“, dove la medicina ortodossa viene completata da offerte mediche alternative complementari e palliative, tutto al massimo livello tecnico con moderne infrastrutture. Una conseguenza logica, quindi, ha portato ora alla telefonia con l'innovaphone PBX e ad un sistema di allarme integrato di Ascom per le più innovative tecnologie.

Base di partenza e decisione

La situazione tecnica di partenza all'Ospedale di Scuol era un cablaggio strutturato su base in fibra ottica. Per ogni piano erano disponibili Switch separati per il cablaggio verticale. Le telefonate venivano effettuate tramite un PBX ibrido al quale erano connessi i terminali via bus di sistema a 2 fili o analogico (telefoni dei pazienti). Volendo ampliare il sistema esistente ad altre locazioni, era necessaria l'installazione di un ulteriore PBX. Questo è stato uno dei motivi che hanno portato a convertire l'intero sistema sull'IP: si voleva avere la possibilità di integrare nell'infrastruttura esistente nuovi dipartimenti o locazioni. Un ulteriore motivo per cercare un'altra soluzione è

stato il fattore affidabilità. Il centralino tradizionale non funzionava in modo stabile, un fattore non accettabile in ambiente ospedaliero. Si è scelto l'innovaphone PBX, non da ultimo, per il fatto che „il sistema di innovaphone ed il sistema di allarme potevano venire integrati assolutamente senza problemi“, afferma Markus Grill, Direttore informatico in Scuol e Responsabile del progetto.

Descrizione della soluzione

La soluzione PBX all'Ospedale Scuol consiste in 2 Gateway innovaphone IP6000, installati in successione ad un attacco primario. Entrambi i Gateway, identici nella struttura, sono stati impostati con un sistema di sicurezza ridondante, ovvero la funzione del PBX centrale, in caso di malfunzionamenti, viene ripresa senza perdite dal secondo IP6000, pronto come Gateway in Standby. Inoltre, il cosiddetto Power-Off-Loop garantisce che in caso di guasto ed anche di totale caduta del primo Gateway, il PBX ridondante rimanga connesso con l'ufficio. È stato raggiunto il massimo a livello di affidabilità contro malfunzionamenti, con la connessione ridondante delle locazioni ed il posizionamento dell'IP6000 in una sala Server ad alta disponibilità dell'Ospedale.



L'Ospedale Scuol ha scelto un centralino telefonico IP di innovaphone



Connesso all'innovaphone PBX c'è un sistema Ascom IP-DECT, formato da due Gateway Ascom IP-DECT, al quale sono collegati attualmente 20 trasmettitori DECT. Ai dispositivi Ascom è anche connesso il sistema di allarme. Nelle differenti sotto-ripartizioni sono inseriti IP24/IP28 ed IP22 per dispositivi analogici quali Fax, citofono, chiamata di emergenza 118. Tutti i terminali (in totale attualmente 24 IP240 per amministrazione e medici, 21 IP110 per applicazioni business, 66 IP110 per i pazienti) ed anche la centrale si appoggiano ad una propria VLAN.



Le migliori cure mediche all'Ospedale Scuol

Il sistema di allarme Ascom

L'UNITE Alarm Management System, installato nell'ospedale di Scuol, invia messaggi, scala e coordina tutte le chiamate di emergenza, controlla l'intero sistema e segnala immediatamente disfunzioni al corretto gruppo di utenti. Questo Server di allarme è la base fondamentale per un'allarmistica professionale ed affidabile. Se un paziente durante la notte chiama dal suo letto l'infermiera, viene mostrato sul corridoio e nelle sale del reparto. Contemporaneamente, viene però

anche inviata tramite l'Ascom Message al dispositivo DECT dell'infermiera di notte. Vede il numero della camera e, utilizzando una Softkey, può instaurare una connessione diretta con il telefono del paziente. Il telefono del paziente viene comutato automaticamente in modalità viva voce e può comunicare con lui senza che il paziente debba sollevare la cornetta

Roll-Out secondo il piano

Secondo Markus Grill „l'intera installazione è proseguita senza problemi. Prima dell'installazione a Mägenwil ci sono state presentate tutte le funzioni ed abbiamo potuto testarle. La conversione della sede centrale sul nuovo centralino come quella di tutti i dispositivi a 19" è avvenuta in pochi giorni. La modifica e sostituzione degli apparati è stata effettuata nel corso di una serata e della mattina seguente.“ In totale sono stati integrati 60 apparati Ascom DECT 9d24 Messenger. Che l'innovaphone PBX e la soluzione Ascom si armonizzino tra di loro senza problemi è dovuto alla partnership tecnologica di lunga durata che entrambe le aziende hanno portato avanti. Abbiamo sviluppato a stretto contatto molte applicazioni, in modo che le due soluzioni siano la migliore combinazione l'una per l'altra“, spiega Christoph Künkel, Director Product Management di innovaphone.

Applicazioni aggiuntive, qualità della voce ed altri obiettivi

Come applicazioni aggiuntive l'Ospedale in Scuol utilizza Software CTI ed il modulo di fatturazione ed Hotel SAMwin.

Grazie al modulo Hotel vengono addebitate le chiamate dei pazienti. Tutti i pazienti che desiderano un telefono, si registrano tramite il modulo Hotel di SAMwin per ricevere al termine della loro degenza una fatturazione dei costi trasparente.

Per quanto riguarda la soddisfazione dei dipendenti il verdetto è più che positivo: „I dipendenti sono estremamente soddisfatti della nuova soluzione. Soprattutto convince la buona interazione tra dispositivo da tavolo e dispositivo DECT. Tutto il personale esecutivo utilizza la funzione Twinphone che funziona senza nessun problema. La qualità della voce è ottimale: non abbiamo riscontrato perdite o altri problemi“, riassume Markus Grill.

La tabella di marcia per il futuro dell'infrastruttura IP del gruppo ospedaliero è già fissata: „Collegheremo gradualmente tutti gli uffici esterni con la nostra centrale tramite VoIP. Una sede distaccata, la Bogn Engiadina Scuol, siamo stati in grado di renderla recentemente operativa, un ulteriore sede seguirà a luglio. Tutti i nostri uffici decentrati sono collegati alla sede centrale in fibra ottica, in modo tale da poter utilizzare la rete IP esistente“, così spiega Markus Grill lo sviluppo futuro