

## CASE STUDY - Inselspital Bern, Schweiz



### Inselspital Bern

Das Inselspital ist als eines der bedeutendsten Universitätsklinikum der Schweiz ein Aushängeschild des Kantons Bern. Über 7.000 Mitarbeitende leisten täglich ihr Bestes in der "Gesundheitsstadt" Inselspital, damit jährlich über 250.000 Patienten bestmögliche Medizin, Pflege und individuelle Betreuung erfahren. Das Universitäre Notfallzentrum des Inselspitals betreut pro Jahr rund 30.000 Patienten.

### ASC telecom AG

Die ASC telecom AG ist ein weltweit führender Anbieter innovativer Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung multimedialer Kommunikation. Lösungen von ASC fördern Informationen zutage, mit denen Unternehmen und Organisationen ihre Wertschöpfung erheblich verbessern können: Contact Center optimieren die Qualität der Kundenbetreuung, setzen Personal effizienter ein und steigern ihre Produktivität. Finanzdienstleister erfüllen Dokumentationspflichten, erreichen höhere Rechtssicherheit und senken ihre Kosten. Rettungsdienste und Sicherheitsbehörden verbessern ihre Reaktionsfähigkeit in Not- und Krisensituationen.

## Aufzeichnung der Telefongespräche im Notfallzentrum. Mit Recht!

Das Universitäre Notfallzentrum des Inselspitals betreut pro Jahr rund 30.000 Patienten. Es werden sowohl Patienten mit schwersten, lebensgefährlichen wie auch mit einfachen Erkrankungen und Verletzungen behandelt. Ein großer Teil der Patienten werden aber auch telefonisch über eine zentrale Nummer des Notfallzentrums beraten.

Fachleute müssen per Telefon rund um die Uhr Auskunft zu verschiedenen Anliegen erteilen. Diese Kommunikation wird seit 2008 mit modernster Sprachaufzeichnungs-Technologie von ASC aufgezeichnet. So stehen alle geführten Gespräche zur Verfügung, sollte es im Nachhinein zu Reklamationen, Beschwerden, Anschuldigungen oder Rückfragen von den Patienten an das Krankenhaus kommen. Die Technologie von ASC bietet so ein unverzichtbares Instrument zur Aufklärung von Vorfällen und der entsprechenden rechtlichen Absicherung.

### Der Kunde: Universitätsspital Bern

Das Inselspital ist als eines der bedeutendsten Universitätsklinikum der Schweiz, ein Aushängeschild des Kantons Bern. Seit 1354 ist es ein bedeutender Integrationsfaktor und in der Bevölkerung - wie kaum ein anderes Unternehmen - verwurzelt. Seine Attraktivität auf dem Gesundheitsmarkt ist gross und seine Dienstleistungen sind geschätzt.

Rund 250.000 Patienten werden pro Jahr im Inselspital behandelt. Über 7.000 Mitarbeitende sorgen für bestmögliche Qualität in Medizin, Pflege, Lehre und Forschung und den reibungslosen Betrieb dieser "Stadt in der Stadt". 600 Medizinstudenten werden jährlich unterrichtet. Mehr als 1.000 Menschen werden aus- und weitergebildet für einen Beruf im Gesundheitswesen. Und Hunderte von Ärzten besuchen

alljährlich das Inselspital um sich in ihrem Fachgebiet weiterzubilden.

Spezialisten des Inselspitals sind an internationalen Forschungsprojekten beteiligt und stehen weltweit in Kontakt mit führenden Forschungszentren.

### Die Anforderung: lückenlose Aufzeichnung

Alle Gespräche über die zugeordneten Rufnummern des Notfallzentrums sollten lückenlos erfasst werden. Die Anrufe zu Themen wie Medikamenten, Beratung zur Behandlung, Einweisung von Patienten und so weiter werden von beliebigen Telefonen, zum Beispiel im Büro des Arztes oder den Stationszimmern, innerhalb des Inselspitals entgegengenommen.

"Diese Gesprächsdaten sind ein wichtiges Beweismittel bei Vorwürfen zu falscher Beratung, unfreundlicher Behandlung und anderen Vorwürfen und müssen langfristig gespeichert werden", erklärt Peter Burkhardt, Leiter Nichtmedizinische Dienste Notfall, Inselspital Bern. Um Sachverhalte nachzuvollziehen, ist die schnelle Verfügbarkeit der Gespräche wichtig.

### Die Lösung: MARATHON EVOLite

Zur Erfassung aller eingehenden und ausgehenden Gespräche wurde ein MARATHON EVOLite Sprachaufzeichnungssystem an die Nortel-Avaya Telefonanlage angeschlossen. Die Gespräche der zugeordneten Rufnummern werden über eine "Inter Customer"-Verbindung geroutet. Die Anschaltung des MARATHON EVOLite erfolgte parallel an dieser Primärschleife mit dem EDSS1 / QSIG Protokoll. Diese Konfiguration ermöglicht die Auswertung der im D-Kanal mitgelieferten Informationen. Das heißt die Rufnummer und die Richtung der Gespräche

**„Die aufgezeichneten Gespräche sind ein wichtiges Beweismittel bei Vorwürfen zu falscher Beratung, unfreundlicher Behandlung und anderen Vorwürfen und müssen langfristig gespeichert werden.“**

Peter Burkhardt  
Leiter Nichtmedizinische Dienste Notfall  
Inselspital Bern



## CASE STUDY - Inselspital Bern, Schweiz

werden erfasst. Es können gleichzeitig bis zu 15 Teilnehmer aufgezeichnet werden.

### Information der Anrufer

Alle Anrufer werden mit einer Bandansage über die Aufzeichnung des Telefonats informiert. Diese Maßnahme ist gesetzlich vorgeschrieben. Schließlich werden über diese Telefonnummern im Inselspital keine klassischen Notrufe entgegengenommen. In diesem Fall wäre eine Aufzeichnung gesetzlich vorgeschrieben.

### Suche, Wiedergabe und Administration

Das Sprachaufzeichnungs-System wird über netzwerkfähige Browser- oder JAVA-Applikationen bedient. Der ASC Data Manager zur Konfiguration sowie WEBplay zur Suche und Wiedergabe sind Browser-Applikationen, die eine Nutzung des Systems von jedem Arbeitsplatz im Netz ermöglichen, ohne an den entsprechenden PCs Software installieren zu müssen.

Eine komfortable Wiedergabe der Gespräche ist auch mit der JAVA Applikation POWERplay möglich. Sie bietet zusätzlich die Möglichkeiten, Kanäle online zu überwachen, das heißt, mehrere Kanäle synchron abzuspielen sowie Systemmeldungen abzufragen.

Mit den Applikationen WEBplay und POWERplay können Gespräche als .wav gespeichert und weiterverarbeitet werden. Sie erlauben, Bemerkungen zu den Gesprächen in die Datenbank einzutragen. Diese Angaben dienen anschließend auch als Suchkriterien.

### Sicherer Zugriff auf die Daten

Der Zugriff auf die aufgezeichneten Daten kann entsprechend den Bedürfnissen und Sicherheitsstandards vergeben werden. So können Zugangsberechtigungen bezogen auf Kanal, Rufnummern, Zeit oder einer Kom-

bination daraus definiert werden. Es besteht auch die Möglichkeit eines Doppellogins, d.h. für diesen Systemzugang sind zwei Benutzerkennungen je mit Login und Passwort notwendig. Aus internen Sicherheits- und Diskretionsgründen dürfen die Gespräche im Notfallzentrum des Inselspitals nur von eingewiesenen leitenden Oberärzten abgerufen werden. Eine systematische Kontrolle findet nicht statt.

### Archivierung

Es steht ein Onlinespeicher von bis zu 30.000 Stunden zur Verfügung. Alle Gespräche werden in regelmäßigen Abständen auf DVD ausgelagert und archiviert. Die Software "Archiv Manager" bietet diese Möglichkeiten zur einfachen Archivierung der Daten.



### Die Vorteile

Das System von ASC ist bereits seit 2008 im Einsatz. „Glücklicherweise haben wir bisher kaum auf die aufgezeichneten Gespräche zurückgreifen müssen, um schwerwiegende Fälle aufzurollen. Das spricht für eine sehr gute Beratung am Telefon“, erläutert Peter Burkhardt. „Sollte es allerdings einmal zu Vorwürfen im großen Ausmaß kommen, wissen wir, dass wir den Vorfall hundertprozentig nachvollziehen können, indem wir auf die Technik von ASC zurückgreifen“, fährt Burkhardt fort.

### Partner: Swisscom

Swisscom (<http://www.swisscom.ch>) ist Schweizweit präsent mit allen Dienstleistungen und Produkten für die mobile, die netzgebundene und die IP-basierte Sprach- und Datenkommunikation. Die Swisscom ist in der Schweiz ein wichtiger Partner für ASC.

**„Sollte es zu Vorwürfen im großen Ausmaß kommen, wissen wir, dass wir den Vorfall hundertprozentig nachvollziehen können, indem wir auf die Technik von ASC zurückgreifen.“**

Peter Burkhardt  
Leiter Nichtmedizinische Dienste Notfall  
Inselspital Bern



#### World Headquarters

ASC telecom AG  
Seibelstrasse 2 - 4  
63768 Hoesbach  
Germany  
Tel. +49 6021 5001-0  
Fax +49 6021 5001-310  
E-Mail [hq@asctelecom.com](mailto:hq@asctelecom.com)

#### United Kingdom

ASC telecom UK Ltd.  
1 Stanhope Gate  
Stanhope Road  
Camberley, Surrey  
GU15 3DW  
Tel. +44 1276 676070  
Fax +44 1276 685121  
E-Mail [uk@asctelecom.com](mailto:uk@asctelecom.com)

#### France

ASC telecom SAS  
3, Rue Georges Besse  
Siilic 10  
92160 Antony Cdx.  
Tel. +33 1 5559 6800  
Fax +33 1 5559 6819  
E-Mail [fr@asctelecom.com](mailto:fr@asctelecom.com)

#### Switzerland

ASC telecom AG  
Gewerbstrasse 6  
6330 Cham  
Tel. +41 41 798 0040  
Fax +41 41 798 0041  
E-Mail [ch@asctelecom.com](mailto:ch@asctelecom.com)

#### Middle East

ASC telecom AG  
Dubai Silicon Oasis  
Emirates Ring Road  
Wing F  
Office 107/2  
Dubai, U.A.E.  
Phone +971 56 6923427  
E-Mail [dubai@asctelecom.com](mailto:dubai@asctelecom.com)

#### North America

ASC telecom L.P.  
1 International Blvd  
Suite 623  
Mahwah, N.J. 07495, USA  
Tel. +1 201 252 3001  
Fax +1 201 002  
E-Mail [us@asctelecom.com](mailto:us@asctelecom.com)

#### Japan

ASC Japan Inc.  
NCC Ningyocho Bldg.  
3-7-3 Nihonbashi Ningyocho  
Chuo-ku, Tokyo 103-0013  
Tel. +81 3 5643 7220  
Fax +81 3 5643 7221  
E-Mail [japan@asctelecom.com](mailto:japan@asctelecom.com)

#### Singapore

ASC telecom Singapore Pte. Ltd.  
54 Serangoon North Avenue 4  
#06-90 Cyberhub North  
Singapore 555854  
Tel. +65 6876 5890  
Fax +65 6876 5990  
E-Mail [singapore@asctelecom.com](mailto:singapore@asctelecom.com)

