

**DAMOVO**

UNDERSTAND. DELIVER. IMPROVE.

# MODERNE KOMMUNIKATION UND BESSERE PATIENTENVERSORGUNG AN BRÜSSELS GRÖSSTEM KRANKENHAUS



# "WENIGER STRESS, BESSERE PFLEGE"



**Industrie:**  
Gesundheitswesen

**Region:**  
Belgien

**Größe:**  
5.800 Mitarbeiter

[www.saintluc.be](http://www.saintluc.be)

**Über das  
Universitätsklinikum  
Saint-Luc :**

Das Universitätsklinikum Saint-Luc ist mit über 5.800 Mitarbeitern und 900 Betten das größte Krankenhaus in Brüssel. Die Klinik und ihre Partner sind bestrebt, den Patienten eine qualitativ hochwertige, zuverlässige, leicht zugängliche Versorgung mit den fortschrittlichsten Technologien zu gewährleisten. Die Gruppe gilt nicht nur in Belgien, sondern auch im Rest der Welt als Referenzzentrum für komplexe Erkrankungen. In ihrer Arbeit als Lehrklinikum mit den Hauptaktivitäten Forschung, Innovation und Lehre der Katholischen Universität Louvain (UCL) erzielen sie kontinuierlich hervorragende Ergebnisse.

## Die Herausforderung

Das Universitätsklinikum Saint-Luc ist seit jeher führend, wenn es um Qualität der Patientenversorgung und medizinische Kompetenz geht. Bei der Kommunikationsinfrastruktur musste jedoch nachgebessert werden, um heutigen Standards zu entsprechen. Medizinisches Personal war mit veralteten Pagers ausgestattet, und auch das Contact Center bedurfte einer Modernisierung.

Saint-Luc beschloss, in eine neue Infrastruktur zu investieren, die zu einer Referenz für das belgische Gesundheitswesen werden könnte. Zusammen mit der Katholischen Universität Louvain (UCL), der Referenzuniversität des Klinikums, begaben sie sich auf die Suche nach einem Partner für die Beratung und Implementierung des Projektes. Jacques Rossler, CIO von Saint-Luc, kommentiert: "Wir haben unsere Telefonie-Infrastruktur mit UCL geteilt und waren beide auf der Suche nach einer ähnlichen Modernisierung. Damovo wurde als Ergebnis einer öffentlichen Ausschreibung ausgewählt, da sie unseren Anforderungen am besten entsprachen."

## Der Damovo-Ansatz

Damovo analysierte die Bedürfnisse des Krankenhauses und konzipierte und implementierte anschließend eine Lösung rund um die Mitel MiVoice MX-One UC-Plattform. Die Mitarbeiter sind nun mit neuen VoIP-Festnetz- oder Softphones ausgestattet. Auch bestehende analoge Altgeräte aus den Patientenzimmern wurden über Media-Gateways in das neue System integriert.

Über 1.500 Voice over Wi-Fi Ascom Mobiltelefone wurden für den Betrieb über das Wi-Fi-Netzwerk bereitgestellt. Die Mitel UC-Plattform ermöglicht die Migration von Legacy-Verbindungen auf die neue Technologie (z.B. Paging auf Wi-Fi-Mobiltelefone). Die tragbaren Wi-Fi-Handsets wurden in die ASCOM-Alarmplattform integriert - so können wichtige lebensrettende Warnmeldungen aus dem gesamten Krankenhaus sofort an das richtige Personal übermittelt werden.

MitContact Center Enterprise wurde ebenfalls implementiert, um Patiententermine zu verwalten und mehrere

Contact Center zu unterstützen. Acht Operatoren kümmern sich nun mit Hilfe von Inattend, dem modernen Operator-Arbeitsplatz von Mitel, um die täglichen Anrufe an die allgemeine Rufnummer.

Außerdem wurde ein nahtloser SIP-Trunk zur Anbindung an die UCL UC-Plattform eingerichtet. Dies ermöglicht eine effizientere und kostengünstigere Kommunikation zwischen den beiden Einrichtungen, die sehr eng zusammenarbeiten.

## Weniger Stress, bessere Pflege

Ärzte, Pfleger und Hilfspersonal haben jetzt alle tragbare Telefone, die an ein belastbares Wi-Fi-Netzwerk angeschlossen sind. Dies erhöht maßgeblich ihre Erreichbarkeit und garantiert eine hohe Qualität der Versorgung rund um die Uhr.

Mit Hilfe der neuen Kommunikationsinfrastruktur sind die Contact Center des Klinikums viel effizienter geworden. Wartezeiten für Patienten wurden deutlich reduziert. Eingehende Anrufe werden nun sofort an die richtige Stelle weitergeleitet. So wird unnötige Frustration vermieden und Fragen werden sofort von den richtigen Leuten mit dem richtigen Fachgebiet aus der richtigen Abteilung beantwortet. "Davon profitiert letztlich der Patient", so Rossler weiter. "Weil sie von Anfang an maßgeschneiderte Beratung und Service erhalten."

In den letzten zwölf Monaten hat Saint-Luc gesehen, dass die neue Infrastruktur zu einer signifikanten Verbesserung der internen und externen Kommunikation geführt hat. "Dies hat zu einer deutlich höheren Zufriedenheit unserer Mitarbeiter und Patienten geführt und unsere Position als eines der Referenzkrankenhäuser der Branche jetzt und in Zukunft gestärkt", so Rossler abschließend.

|| Eine schnelle, zuverlässige und klare Kommunikation ist für unsere Ärzte und Krankenschwestern unerlässlich. Die neue Infrastruktur macht ihr Leben leichter und effizienter. Und darauf kommt es schließlich an, denn sie sind es, die das Wohlergehen unserer Patienten in den Händen halten."

**Jacques Rossler,**  
CIO, Universitätskliniken Saint-Luc

Damovo liefert technologiebasierende Lösungen für Geschäftskunden weltweit.

Unsere Kunden profitieren von unserer 40-jährigen Erfahrung und Kompetenz – verbunden mit einem etablierten Partnernetzwerk. Mit unserem beratenden Ansatz – Understand, Deliver und Improve – ermitteln wir in Zusammenarbeit mit unseren Kunden, den Beitrag, den Technologie zur Erreichung ihrer Unternehmensziele leisten kann – jetzt und in Zukunft. Das Damovo Portfolio umfasst Lösungen in den Bereichen Unified Communications & Collaboration, Enterprise Networks, Contact Center, Cloud Services und Global Managed Services.

Damovo unterhält lokale Niederlassungen in Europa und bietet weltweite Services in mehr als 120 Ländern an. Unabhängig von der Branche und dem geografischen Standort geben wir unseren 2.000 Kunden genau die Werkzeuge an die Hand, die sie benötigen, um kontinuierliche Unternehmensverbesserungen zu erzielen.

Erfahren Sie mehr unter [www.damovo.com](http://www.damovo.com)