



In gesprek met de heer Rudi Jonkman, Hoofd Technische Dienst & ICT en mevrouw Annette Verstraaten, Manager Facilitair Bedrijf, over de door de Telecom Service Groep geïmplementeerde totale zorg- en telecommunicatieoplossing in één van de zorgcentra van Hof en Hiem, het prachtige Vegelin State te Joure.

#### Zorggroep Hof en Hiem

Zorggroep Hof en Hiem exploiteert vier zorgcentra in de Zuidwesthoek van Friesland. De zorggroep heeft een capaciteit van 265 zorgplaatsen, twee verpleeghuiswoningen, twee dienstcentra voor senioren en 220 aanleunwoningen. Er zijn ruim 300 medewerkers binnen de zorggroep in loondienst en meer dan 500 actieve vrijwilligers. Daarnaast is Hof en Hiem ook actief in aanleunwoningen in de nabijheid van de aanwezige zorgcentra. Hiermee wordt ingespeeld op de ontwikkelingen dat mensen op hogere leeftijd steeds vaker zelfstandig willen blijven wonen, maar wel behoefte hebben aan zorgverlening aan huis. Om de hulpverlening met betrekking tot zorg- en telecommunicatie vanuit Hof en Hiem zo efficiënt en doeltreffend mogelijk in te richten, is zo'n 12 jaar geleden contact gezocht met de medewerkers van de Telecom Service Groep en sindsdien implementeert de Telecom Service Groep haar totale maatwerk in zorg- en telecommunicatieoplossingen naar volle tevredenheid binnen de zorggroep. "De keuze om voor dit project weer voor de Telecom Service Groep te kiezen, was voor ons geen moeilijke beslissing", aldus Rudi Jonkman. "We hebben al jaren dezelfde contactpersonen voor de verschillende disciplines. Voordeel hiervan is dat zij weten wat er speelt binnen Hof en Hiem en we dus niet alles dubbel uit hoeven te leggen".

#### Nieuwbouwproject: Vegelin State

Zo heeft de zorggroep ook weer contact gezocht met de Telecom Service Groep voor het nieuwbouwproject Vegelin State te Joure, één van de vier zorgcentra, die plaats biedt aan ongeveer 60 bewoners. Belangrijke meerwaarde in dit project is het waarborgen van het behoud van de privacy en het zelf invulling geven aan het eigen leven van de bewoners, aldus locatiemanager Dick Hoekstra. De Telecom Service Groep is daarom in handen genomen om hieraan een constructieve bijdrage te leveren. Dit heeft er uiteindelijk toe geleid dat de Telecom Service Groep een totaaloplossing heeft kunnen bieden, met een visie op optimale zelfredzaamheid. "Een voordeel van de Telecom Service Groep is dat men altijd actief meedenkt, om uiteindelijk een totaaloplossing te kunnen bieden die voldoet aan onze eisen van nu, maar ook voor in de toekomst. Zo zijn er nu ook een aantal toepassingen geïmplementeerd die nog niet eerder gerealiseerd zijn. Dat bewijst dat men verder durft te denken, om uiteindelijk het beste in onze behoeften te kunnen voorzien", aldus Annette Verstraaten.

#### Toekomstgerichte zorg- en telecommunicatieoplossing

De totaaloplossingen die geleverd zouden gaan worden, moesten aan een aantal vereisten voldoen. Hierbij moest de zelfredzaamheid van ouderen niet uit het oog verloren worden. Daarbij zouden de toepassingen natuurlijk wel gebruikersvriendelijk moeten zijn, niet alleen voor de bewoners, maar ook voor het personeel. Dit is uiteindelijk wel geslaagd volgens Rudi Jonkman en Annette Verstraaten. "Natuurlijk was het voor ons wel eens moeilijk om precies aan te geven hoe we bepaalde zorg- en telecommunicatieoplossingen in wilden richten, maar in die gevallen konden we altijd bij onze contactpersonen terecht, die ons het totale concept gedeeltelijk of helemaal uit konden leggen", aldus Annette Verstraaten.

#### De voordelen van partnerschap met de Telecom Service Groep

1. De Telecom Service Groep is een totaalleverancier op het gebied van bedrijfstelefonie, zorg- en domotica-apparatuur, E-VPN, bekabeling, mobiele communicatie en beveiliging;
2. Een vast contactpersoon per discipline;
3. Contactpersonen van de Telecom Service Groep denken mee met de klant en hopen goed, hopelijk zelfs beter, in de wensen van de klant te voorzien;
4. Met name gespecialiseerd in totaaloplossingen binnen de zorg;
5. Door haar partnerschap met verschillende leveranciers, waaronder Vodafone, Alcatel-Lucent, Ascom, KPN en Siemens, kan de Telecom Service Groep objectief adviseren;
6. Gecertificeerd, gespecialiseerd en professioneel personeel;
7. Door scholing en certificering altijd op de hoogte van de nieuwste technologieën;
8. Al bijna 25 jaar ervaring.



Nadat alle behoeften geïnventariseerd en geëvalueerd zijn, is voor het innovatieve Ascom Service at Home concept gekozen. Met het betreffende concept kan ondersteuning worden geboden op het gebied van zorgalarmering & communicatie, draadloze telefonie, inbraak- & branddetectie, service- & dienstontwikkeling en Domotica (woningautomatisering). Door het Ascom Service at Home concept te kiezen, wordt een centraal platform geleverd, waarop ondersteunende elementen samengevoegd worden tot één totaaloplossing. Door het eenvoudige en intuïtieve bedieningsgemak wordt comfort en veiligheid aan bewoners op individueel niveau geboden.

#### Het Ascom Service at Home systeem omvat het volgende

- **Sociale alarmering:** deze toepassing maakt het voor bewoners op ieder moment van de dag mogelijk om hulp in te roepen. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan het oproepen van hulp door middel van een alarmknop op de unit en/of hals-/polszender. Daarnaast is een passieve detectie, bijvoorbeeld 'wel of geen activiteit', opgeleverd. Betreffende detecties zijn op individueel niveau geïnitieerd en hierop dient de bewoner te reageren. Hierbij kan met name gedacht worden aan de welzijnsmelding, waarbij een bewoner geacht wordt zich periodiek te melden.
- **Domotica:** de kern van Domotica is het optimaal integreren van meerdere functies binnen een leef-, woon en zorgomgeving. Ascom Service at Home staat open voor een veelheid van Domotica-toepassingen, variërend van het aansturen van een deur voor toegangsverlening aan hulpverleners tot het volledig automatiseren van functies binnen een woning. Hierbij kan bijvoorbeeld een plasroute worden verlicht in het donker, indien een bewoner in beweging komt richting toilet. Daarnaast kan verlichting, bijvoorbeeld via de unit van Ascom Service at Home op afstand geactiveerd worden, waardoor in belangrijke mate wordt ondersteund in het zelfstandig en zelfredzaam wonen en leven.
- **Services en diensten:** voor zelfstandig-wonenden is het van belang om in verbinding te blijven met de buitenwereld. Eenvoudig contact kunnen zoeken en een bepaalde mate van sociale controle is hierbij gewenst. Voorbeelden van services en diensten waar bewoners gebruik van kunnen maken, is het gemakkelijk in contact te komen met bijvoorbeeld de lokale taxicentrale of boodschappenservice.
- **Veiligheid:** de persoonlijke veiligheid en alles daaromheen is belangrijk voor zelfstandig-wonenden. De wetenschap dat men op ieder moment van dag hulp kan inroepen, kan bewoners een veiliger gevoel geven. Bewoners kunnen daarom op ieder moment van de dag alarmeren op een daarvoor geschikt alarmeringssysteem, die bij een meldbank op locatie binnenkomt. De meldbank voor in- en uitgaande meldingen en gesprekken wordt aangesloten op de aanwezige telefooncentrale. Meldingen die binnenkomen worden ontvangen en doorgestuurd naar een meldbank waar de melding in behandeling wordt genomen. Binnenkomende meldingen kunnen door een operator worden geaccepteerd en in een onbemande situatie zal de melding naar een paging-, DECT, WIFI of GSM worden doorgezet. Zodra de melding binnenkomt, wordt er direct contact gezocht met de bewoner die op dat moment gealarmeerd heeft. Tijdens de communicatiesessie kan men bespreken wat er aan de hand is en kan de medewerker, indien nodig, actie ondernemen. Alle binnenkomende informatie, communicatie en afhandelingen worden geregistreerd en opgeslagen. Tevens kunnen notities worden toegevoegd.

“Het feit dat de Telecom Service Groep verschillende disciplines levert, is tijdens het opleveren van het project Vegelin State te Joure weer van een grote toegevoegde waarde geweest. Hierdoor ligt de integratie van de genoemde toepassingen ook bij één partij”, aldus Rudi Jonkman van Hof en Hiem. “Soms is het allemaal moeilijk te volgen, omdat alles met elkaar geïntegreerd is. Onze contactpersonen en de monteurs zijn gelukkig altijd bereid om het een en ander nader uit te leggen. Bijkomend voordeel is, dat de service die de Telecom Service Groep levert tijdens en na het opleveren van de projecten, ook altijd goed is. Dit is ook één van de redenen waarom wij nooit direct bij de leveranciers inkopen. Immers, dan heb je te maken met verschillende leveranciers en contactpersonen en is de gehele situatie nooit helemaal duidelijk wie waar verantwoordelijk voor is”. Kortom, een goede basis voor een toekomstige samenwerking!



[info@telecom-service.nl](mailto:info@telecom-service.nl)  
[www.telecom-service.nl](http://www.telecom-service.nl)