

Keine Kompromisse, wenn es um Sicherheit geht

Der Hauptstandort der Psychiatrischen Dienste Aargau (PDAG) liegt in einer naturnah gepflegten Parkanlage in Windisch. Die verschiedenen Gebäude für stationäre, teilstationäre und ambulante Behandlung bilden ein komplexes System von neuen bis hin zu einem 150-jährigen Gebäude. Seit dem grossen Neubau für die Erwachsenenpsychiatrie verfügen die PDAG nun über eines der modernsten Alarmierungssysteme. Wie es dazu gekommen ist, weiss Marcel Rauber, Leiter Elektro/ICT.

Interview: Simon Gröflin

Herr Rauber, können Sie uns in einigen Sätzen etwas über die PDAG erzählen?

Wir sind eine der grössten Psychiatrien in der Schweiz und haben einen Leistungsauftrag vom Kanton Aargau. Die Psychiatrischen Dienste Aargau (PDAG) untersuchen, behandeln und betreuen psychisch erkrankte Menschen aller Altersgruppen mit sämtlichen psychiatrischen Krankheitsbildern. Massgeschneiderte stationäre oder ambulante und konsiliarische Angebote garantieren die Behandlungsart, die zur betroffenen Person, ihrer Krankheit und Lebenssituation passt. Die PDAG gewährleisten – soweit keine andere angemessene ärztliche Betreuung verfügbar ist – die psychiatrische Krankenbehandlung, den Notfalldienst und die Krisenintervention für die Kantonsbevölkerung. Die Psychiater und Psychiaterinnen der PDAG können von somatischen Spitälern und Heimen beigezogen werden, an den Kantonsspitälern sind die Konsiliar- und Liaisondienste vor Ort verfügbar, auch für Kinder und ältere Menschen. In Rechtsfällen erstellen forensische Psychiater und Psychiaterinnen zudem Gutachten. Für die PDAG arbeiten rund 1400 Personen in über 50 Berufen. Die PDAG sind Lehrspital der Medizinischen Fakultät der Universität Zürich und Aus- und Weiterbildungsstätte für Ärztinnen, Psychologen, Pflegefachpersonen und weitere Berufe.

Wie sieht ein typischer Arbeitsalltag bei Ihnen aus?

Den gibt es grundsätzlich nicht (schmunzelt). Wir sind für den Unterhalt, die Wartung sowie für die Erstintervention bei Problemfällen zuständig. Unsere Aufgabe ist es, sicherzustellen, dass die Systeme funktionieren. Wenn sie nicht funktionieren, ist es unser Job, abzuklären, wie wir die Störungen selbst beheben. Ansonsten fungieren wir als Organisator zum Lieferanten oder Systemintegrator. Ständige Kontrolle ist sicher eine Tagesaufgabe. Mutationen und Konfigurationsaufgaben am Mobil-Call-Alarmierungssystem gehören zu unseren täglichen Aufgaben, beispielsweise, indem wir in den



Das Areal Königsfelden aus der Drohnenperspektive.

Logfiles nachvollziehen, wie ein Alarmierungsprozess abgelaufen ist.

Sie sind Leiter Elektro/ICT. Darüber hinaus decken Sie das Thema Gebäude- und Personensicherheit ab?

Wir sind vor allem für die Stromversorgung auf dem Areal Königsfelden zuständig. Diese beinhaltet auch die ganze Notstromversorgung auf dem Areal. Bei der ICT sind es natürlich die Telefonie, die Alarmanlage sowie das Brandmelde- und das Gebäudeleitsystem. Vier Mitarbeitende stehen mir dabei zur Seite, zwei für den Starkstrom- und zwei für den Schwachstrombereich.

Welche speziellen Lösungen haben Sie da im Einsatz, um den hohen Sicherheitsansprüchen gerecht zu werden?

Als Basis setzen wir auf eine vollumfänglich redundant ausgelegte Mobil-Call-Alarmserver-Applikation,

welche im «Hot-Standby»-Verfahren arbeitet. Diese Lösung ist das Herzstück der PDAG-Sicherheitsinfrastruktur. An diese «Unified Alarm Event Communication»-Plattform sind alle Primär- und Sekundär-Systeme angeschlossen, welche für die Sicherheit der PDAG relevant sind. Das Sicherheitsleitsystem sowie das Personennotruf-, Brandmelde- und Gebäudeleitsystem wurden vollumfänglich redundant eingebunden. Den diversen möglichen Alarmierungsszenarien zugeordnet, werden die Abläufe über ein bedienungsfreundliches Management-Tool konfiguriert. Natürlich werden diese mit den entsprechenden Prioritäten abgearbeitet. Die Mobil-Call-Systeme sind direkt an das Kommunikationssystem (Alcatel-Lucent) über Sprachleitungen angebunden. Im Alarmfall können wir die Informationsverteilung an die zuständigen Mitarbeitenden über folgende redundante Möglichkeiten pro Szenario sicherstellen: Dazu zählen Sprachanrufe (intern/extern), Textmitteilungen auf Systemend-

geräten via SMS, Pager, E-Mail usw. Zudem haben wir Sprechstellenlösungen an unseren Aussenstandorten integriert, die im ganzen Kanton zum Einsatz gelangen, beispielsweise in den Ambulatorien. Hier haben wir teilweise Alarmlösungen für das Bedrohungsmanagement im Einsatz.

Sie setzen immer noch auf eine bewährte mobile DECT-Telefonie-Lösung für die Alarmierung, während andere gleich gelagerte Organisationen vollumfänglich alle Lösungen basierend auf Netzwerken (LAN, WiFi, VoIP) implementieren. Sind diese überhaupt noch im Trend?

Für uns stimmt dies so. Sicher gibt es andere Systeme, jedoch haben wir mit dieser Technologie sehr gute Erfahrungen gemacht. Dies bringt uns den Vorteil, dass wir auch bei einem Netzwerkausfall die Alarmierung sowie Telefonie aufrechterhalten können. Da es hier unter anderem um Personensicherheit geht, lassen wir diesbezüglich auch nichts «anbrennen». Bei uns hat die Inhouse-Lösung auf der Basis von DECT auch bei einem Netzwerkproblem oder dem Ausfall des Providers immer funktioniert und dementsprechend waren wir jederzeit in der Lage, die Mitarbeitenden, zumindest intern, schnell zu alarmieren. Sicher würden all die «moderneren» Lösungen zusätzliche Features anbieten, jedoch können wir mit unserer Lösung ebenfalls verschiedene Smartphone-Modelle einbinden, und dies auch im Zusammenhang mit Lokalisierung. Im Vordergrund steht bei uns die Sicherheit und die Unified-Communication-Collaboration-Lösung «Open Touch», welche wir als Standard-Bürokommunikation nutzen, was aber letzten Endes keinen Einfluss auf die sicherheitsrelevanten Prozesse hat.

Welche Rolle spielt die Lösung MobiCall von New Voice?

Dies möchte ich kurz anhand eines Brandalarms im Detail erläutern: In einem Gebäude wird ein Brandalarm detektiert. Das Brandmeldeleitsystem übermittelt die Detailinformationen (wie Brand bzw. Störung, Gebäude, Trakt, Stockwerk, Raum und Melder) redundant zur Alarmierungsapplikation. Diese wiederum prozessiert den Alarm gemäss Konfiguration und versendet die Informationen über die vorgehend aufgelisteten Möglichkeiten (Sprach- und/oder Textmeldung). Über das Brandmeldeleitsystem erhalten wir auch alle Störungsmeldungen (zur Zentrale/zum Melder usw.) der installierten Systeme in den 21 Gebäuden. Alle unsere Schnittstellen sind redundant ausgelegt! Das hat den Vorteil, dass bei einem Störfall auf dem MobiCall-Master das Supervisor-System übernimmt – und zwar ohne Unterbruch mit allen Funktionen. Alles funktioniert automatisch ohne manuelle Interventionen.

Sie haben den für die PDAG zuständigen Systemintegrator, swisspro Solutions AG, bezüglich einer Integration der Brandalarme im Zusammenhang mit der EMEREC – Lösung angefragt. Diese Einsatzmanagementlösung kommt bei Feuerwehren zum Einsatz, um eine schnelle und genaue Intervention zu garantieren.

Wir nutzen diese innovative Lösung, damit wir unsere Feuerwehrlaute umgehend über den Ereignisort (21 Gebäude) informieren und alarmieren können sowie gleichzeitig eine Rückmeldung erhalten, wie viele der Einsatzkräfte sofort, verspätet oder gar nicht zur Verfügung stehen. Unsere Vision war, noch detailliertere Informationen an die Einsatztruppe zu senden, also z.B. nicht nur den Gebäudestandort, sondern auch direkt alle vorhandenen Informationen ab Brandmeldeleitsystem über die EMEREC-Lösung zu visualisieren.

Welchen Part spielt hier die Lösung von New Voice/MobiCall?

Diese Integration zu EMEREC war bei New Voice standardmässig nicht verfügbar. Über die swisspro Solutions AG, die unser Lösungspartner für Telefonie- und Alarmserverlösung ist, haben wir diese Integration angefragt und die Firma New Voice hat dann diese neue Schnittstelle mit allen gewünschten Funktionalitäten für die PDAG implementiert.

Diese Lösung wird die PDAG ein paar Franken gekostet haben!

Diese Investition haben wir geprüft und diese war es uns wert, da wir nun feuerwehrseitig einen massiven Mehrwert verzeichnen können. Wir können Feuerwehrlaute nun *ortsgenau* alarmieren und informieren. Darüber hinaus kann sich die Applikation auch beim Lotsen als ein Vorteil erweisen. Da alle Gebäude auf dem Areal Königfelden mit den GPS-Koordinaten erfasst sind, wird der Brandalarm auf der Karte im Smartphone angezeigt und es gibt dementsprechend die Möglichkeit, eine Navigation vom jeweiligen Standort des Feuerwehrangehörigen zum Objekt anzeigen zu lassen. Zudem haben wir auch im Einsatzfall die Möglichkeit, unsere Angehörigen der Feuerwehr (AdF) zu tracken und können auch Fotos oder Feeds für nachfolgende Einsatzkräfte posten, damit diese schon im Voraus



auf dem Laufenden sind. In der Alarmmeldung werden auch Zusatzinformationen wie Gruppennummer, Stockwerk und Raumnummer als Zusatzinfo angezeigt. Der Brandalarm kann beispielsweise vom Gebäude W1 stammen. Die Detailmeldung lautet dann beispielsweise: «Brand W.1, EG Lobby». Wir haben die Integration zu EMEREC in Auftrag gegeben, um den bestehenden Sicherheits- und Informationslevel zu erhöhen. Da uns die Sicherheit der Patientinnen und Patienten sowie unserer Mitarbeitenden sehr am Herzen liegt, haben wir diese Realisierungskosten auf uns genommen.

Wie ist es zur Zusammenarbeit mit New Voice gekommen?

Eine lange Historie! Alles begann im Jahr 2006, als das neue Telefonsystem geplant wurde. Darauf folgte eine Ausschreibung. Die heutige swisspro Solutions AG hat als Lösungs- und Systemintegrator den Auftrag gewonnen und die Kommunikations- und Alarmierungslösung gemäss Ausschreibung umgesetzt. Die Zusammenarbeit mit New Voice erfolgt ausschliesslich über unseren Integrator swisspro, welcher in strategischen Projekten seit vielen Jahren die MobiCall-Alarmierungsapplikation einsetzt und auch den dazugehörigen Support bietet.



New Voice (Schweiz) AG
CH-8004 Zürich
Tel. +41 58 750 11 10
mobicall@newvoice.ch
www.newvoice.ch