

# F24

## Kliniken und Krankenhäuser

Alarm- und Prozessmanagement



## **Kontakt**

F24 AG  
Ridlerstrasse 57  
80339 München  
Deutschland  
Telefon: +49 89 2323638-0  
Telefax: +49 89 2323638-6  
E-Mail: [info@f24.com](mailto:info@f24.com)

# Die leistungsstarke Alarm- und Krisenmanagementlösung



Werden Alarm- und Bereitschaftsmeldungen im Gesundheitswesen schnell und effizient bearbeitet, kann dies Leben retten. Die Optimierung von Prozessen und den damit verbundenen Kosten ist daher essentiell. FACT24 unterstützt Sie dabei, Ihre Ziele zu erreichen. Die leistungsstarke und zuverlässige integrierte Lösung für proaktives Krisenmanagement und Alarmierung bietet zahlreiche Tools und Features, um Notrufe, Alarme und technische Störungen zu erfassen und nach einem definierten Regelwerk an die zuständigen Stellen zu übermitteln.

## Übersicht Anwendungen



Lichtrufalarme



MANV-Alarmierung



Optimierung von Arbeitsabläufen



Alleinarbeitsplatzschutz



Brand & Evakuierung



Stiller Alarm

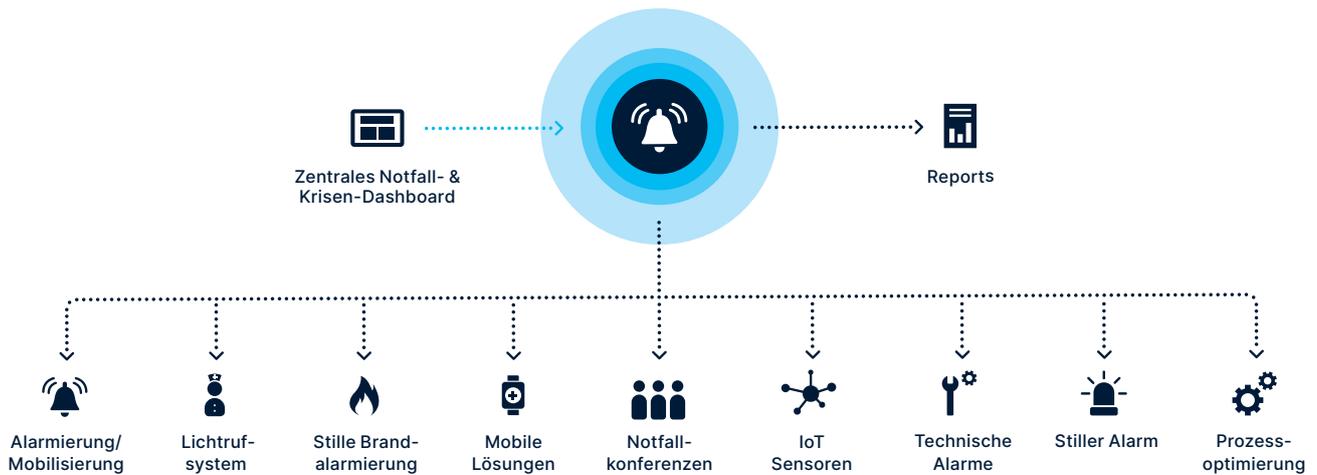


Bereitschafts-  
alarmierung



Technische Überwachung

# Relevante Meldungen erhalten, schnell reagieren und kommunizieren



## Zielgerichtete Alarmierung

FACT24 informiert Ihr Personal über Alarme und Notrufe. Dabei berücksichtigt die Plattform Dienstpläne, Verfügbarkeiten sowie die Qualifikation der Mitarbeiter. Über die Quittierungsfunktion erhält FACT24 eine qualifizierte Rückmeldung über die Verfügbarkeit und Reaktionszeiten Ihres Personals.



## Umfangreiche Kompatibilität

Die Plattform erlaubt die Integration von standardisierten und herstellerspezifischen Schnittstellen aller gängigen Hersteller von Lichtrufsystemen sowie von Notrufendgeräten.



## Vermeidung von Alarmmüdigkeit

Dank smarter Alarmfilterung und der Erstellung von Regeln wird die Anzahl an Alarmen deutlich reduziert. FACT24 übermittelt nur die relevanten Meldungen und zeigt den Pflegekräften alle wichtigen Alarmdetails auf einen Blick an.



## Direkte Kommunikation mit dem Patienten

FACT24 erlaubt eine schnelle Kommunikation zwischen dem Pflegepersonal und den Patienten. Bei einem Patientenruf können die Pflegekräfte direkt ein Rücksprechen in das Patientenzimmer initialisieren.



## Stille Brandalarmierung

Je nach brandschutztechnischen Vorschriften erlaubt die Plattform die Übermittlung eines stillen Brandalarms an die Pflegekräfte und Evakuierungshelfer. Dank der Bereitstellung von detaillierten Raum- und Ortsinformationen ist eine sofortige Erkundung möglich, dies reduziert Fehlalarme.



## Schutz bei Gewalt gegen Pflegekräfte

Mitarbeiter in Kliniken und Krankenhäusern werden immer häufiger die Zielscheibe von Übergriffen. Sie vor Bedrohungen und Angriffen zu schützen, ist für Arbeitgeber das höchste Gebot. Per Stillen Alarm können Mitarbeiter in brenzligen Situationen unbemerkt einen Alarm auslösen.



### Zugriff auf Kommunikation, immer und überall

Die FACT24 Plattform ermöglicht eine kanalübergreifende Bereitstellung von Meldungen per Sprachanruf, per Textnachricht, auf Fest- und Dectendgeräten sowie per App, SMS, Web Client, Fax und auf externen Subsystemen.



### Integration von mobilen Notrufgeräten

Über das zentrale Alarm-Dashboard können alle Alarme verwaltet und verschiedene Maßnahmen gesteuert sowie überwacht werden. Somit behalten Sie stets den Überblick über alle Aktivitäten, Entwicklungen und Entscheidungen.

### Entscheiden Sie selbst – Alarm- und Krisenmanagement im Betriebsmodell Ihrer Wahl

Mit der FACT24 Plattform erhalten Sie Alarm- und Krisenmanagementfunktionalitäten als webbasierte Lösung und damit unabhängig von Ihrer Infrastruktur. Weitere Funktionen und User können einfach nach Bedarf zugeschaltet werden. So passen Sie FACT24 immer Ihren Bedürfnissen an, müssen sich nicht um IT- und Wartungsarbeiten kümmern und sind auf kritische Situationen bestens vorbereitet. Im hybriden Betrieb können Sie über das lokale Alarm-Mediagateway standardisierte und herstellerspezifische Schnittstellen anbinden, so dass Meldungen direkt auf Ihre vorhandene Kommunikationsinfrastruktur übermittelt werden.



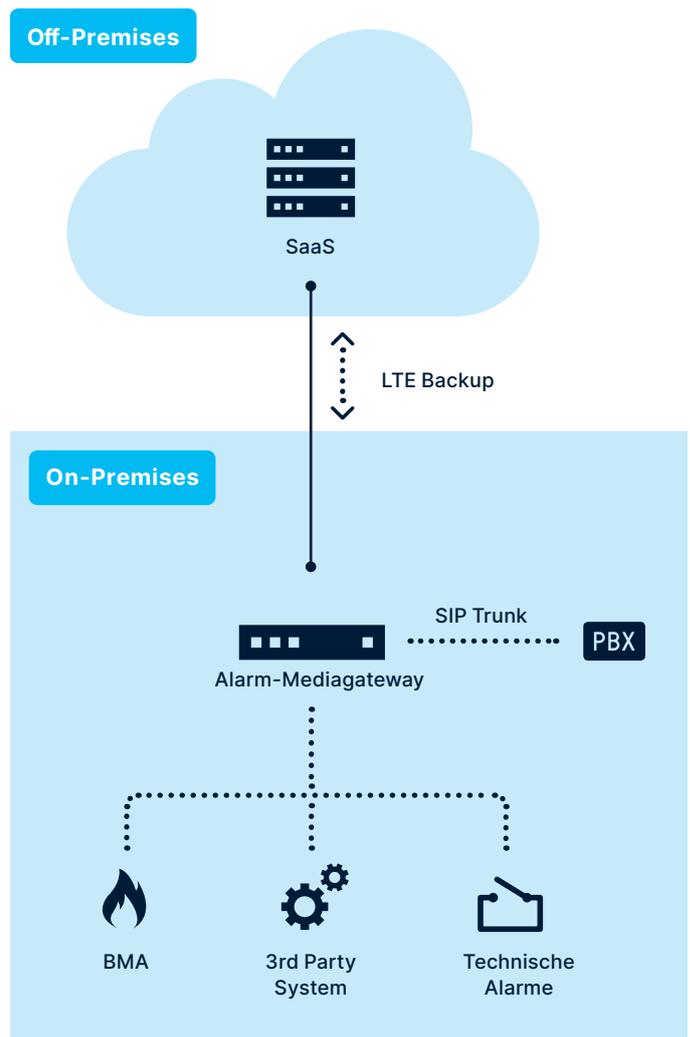
### Einfache Integration von IoT Sensoren

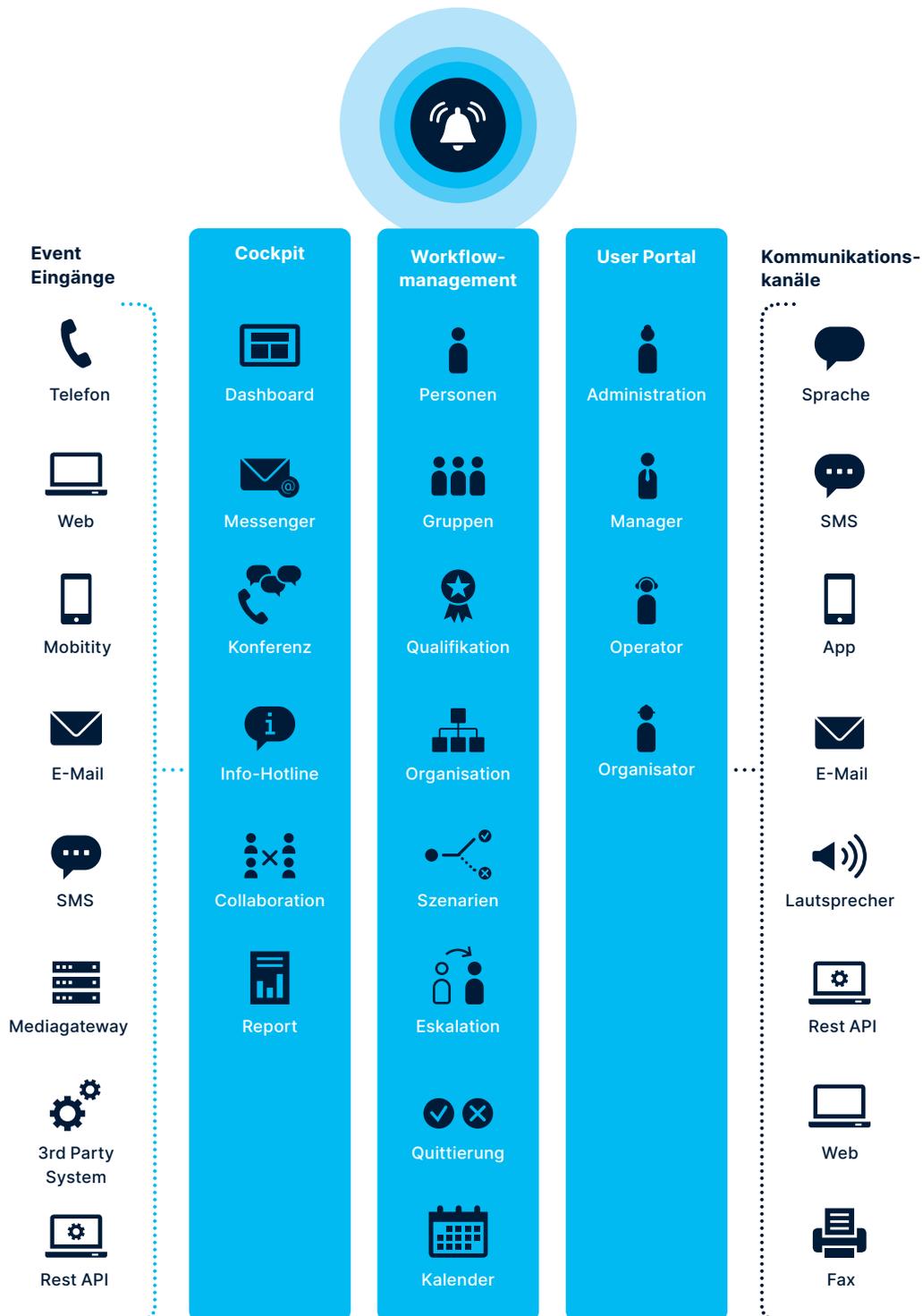
Dank moderner LPWAN Netze, wie LoRa, SigFox oder Narrowband-LoT können Sie einfach und kostengünstig Sensoren aller Art in Ihr Alarmkonzept integrieren. Ein großer Vorteil ist, dass Sie keine Verkabelung benötigen, um beispielsweise Überwachungen von Türen oder eines Kühlraums umsetzen.



### Alarm-Reports schnell und einfach auswerten

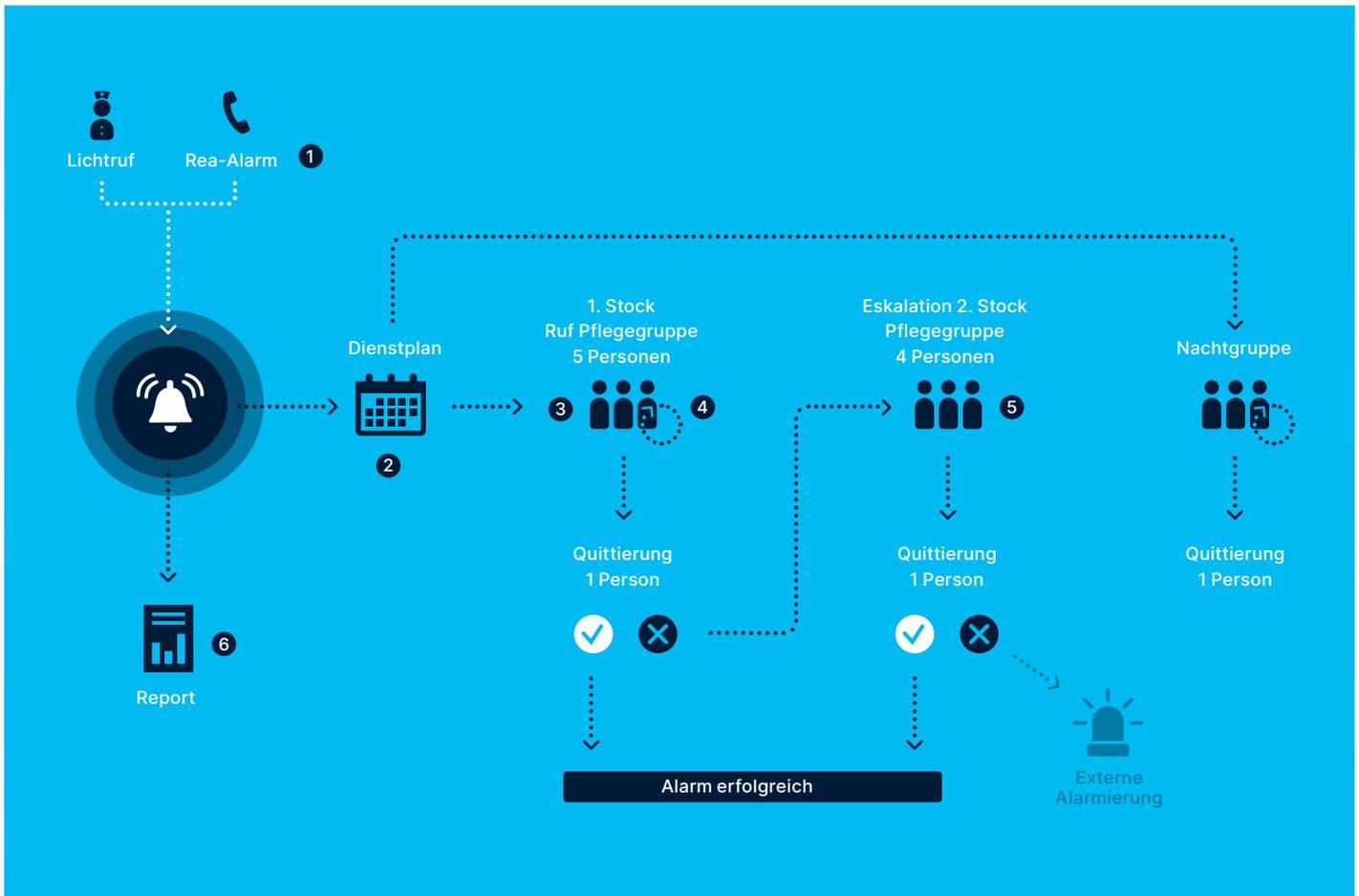
Alle Alarmvorgänge werden detailliert protokolliert und können zur Prozessverbesserung herangezogen werden. Per Knopfdruck lassen sich die gewünschten Alarm-Reports direkt als E-Mail versenden. Dabei stehen eine Vielzahl von Auswertungsmöglichkeiten zur Verfügung.





## Ihre Vorteile

- Einfache Bedienung: Prozessorientierte Konfiguration und Bedienung von Alarmen und Konferenzen
- Alle unter einem Dach: Mandantenfähiges Rechte- und Rollen-Konzept
- Infrastrukturunabhängig: Webbasierte Bedienung über alle gängigen Browser
- Kanalübergreifend: Alarmierung über Sprachanruf, SMS, Mobile App, E-Mail, Subsysteme und Fax möglich
- Einfache Integration lokaler Systeme: Alarm-Mediagateway mit redundanter Netzanbindung (LTE Backup)
- Flexibel: Module schnell und einfach ergänzen
- Ausfallschutz: Georedundanter Clusterbetrieb und redundante Netzanbindungen
- Sicher: Hosting in deutschen Hochsicherheitsrechenzentren (u. a. ISO/IEC 27001:2013, ISO/IEC 20000-1:2018 und ISO 9001:2015 zertifiziert)



WENN JEDE SEKUNDE ZÄHLT

## Patientenalarm

In kritischen Situationen muss unverzüglich gehandelt werden. Mit FACT24 mobilisieren Sie im Falle eines Notfalls schnell und effizient das verantwortliche Fachpersonal unter Berücksichtigung von Dienstplänen, Verfügbarkeiten sowie der Qualifikation der Mitarbeiter. Mit der Quittierungsfunktion erhalten Sie in Echtzeit Rückmeldung über die Verfügbarkeiten und Reaktionszeiten Ihres Teams. Bei Bedarf leitet FACT24 nach einer vorgegebenen Zeit die Eskalation des Notrufs ein.

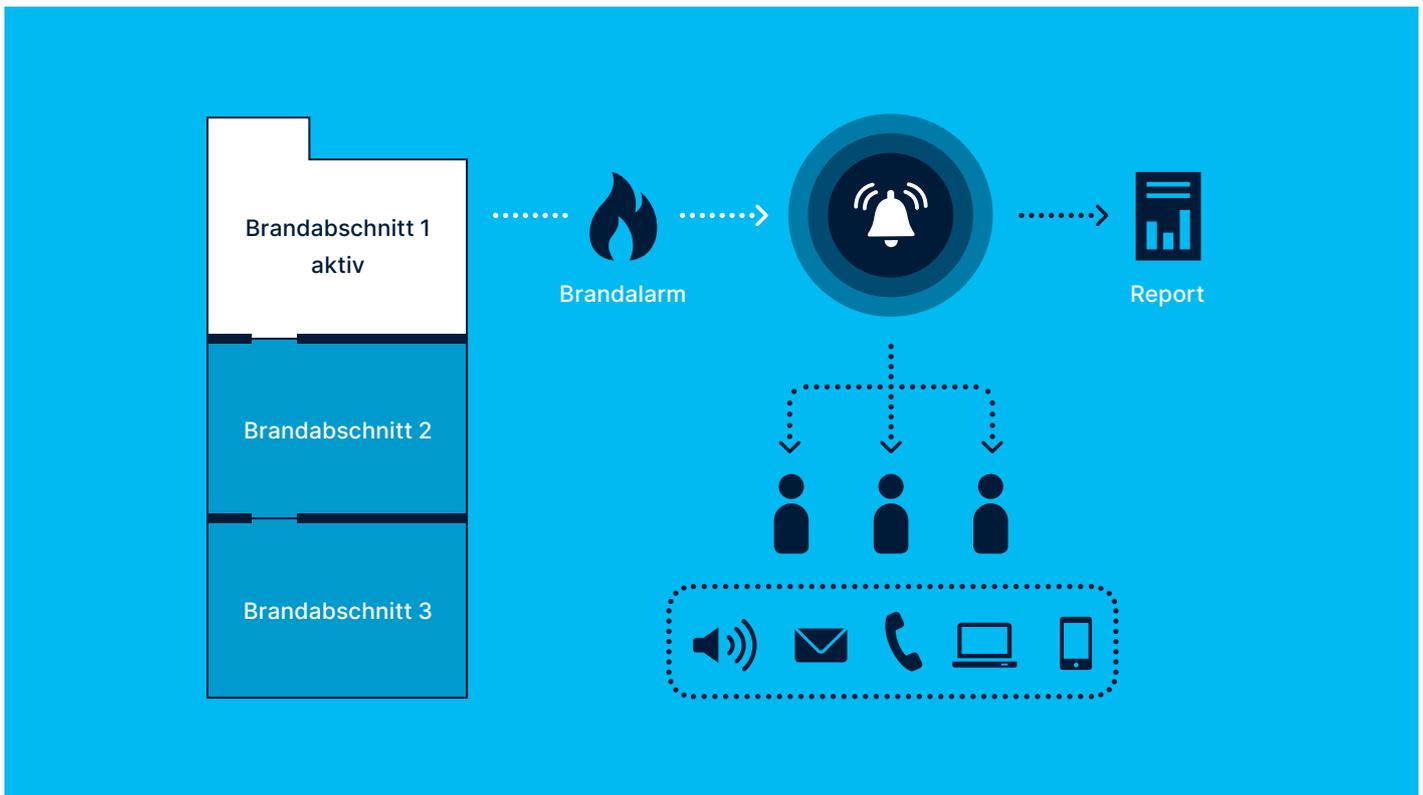
- 1 Der Patient fordert Hilfe an.
- 2 FACT24 alarmiert gemäß Schichtplan auf der Stationsgruppe.
- 3 Eine Pflegekraft quittiert den Alarm. Zudem kann ein Rücksprechen in das Patientenzimmer erfolgen. Der Alarm ist erfolgreich abgeschlossen.
- 4 Eskalation innerhalb der gleichen Gruppen, wenn der Alarm nicht innerhalb einer vorab definierten Zeit quittiert wurde.
- 5 Es findet eine weitere Eskalation auf die Nachbarstation statt.
- 6 Dokumentation des gesamten Alarmprozesses.

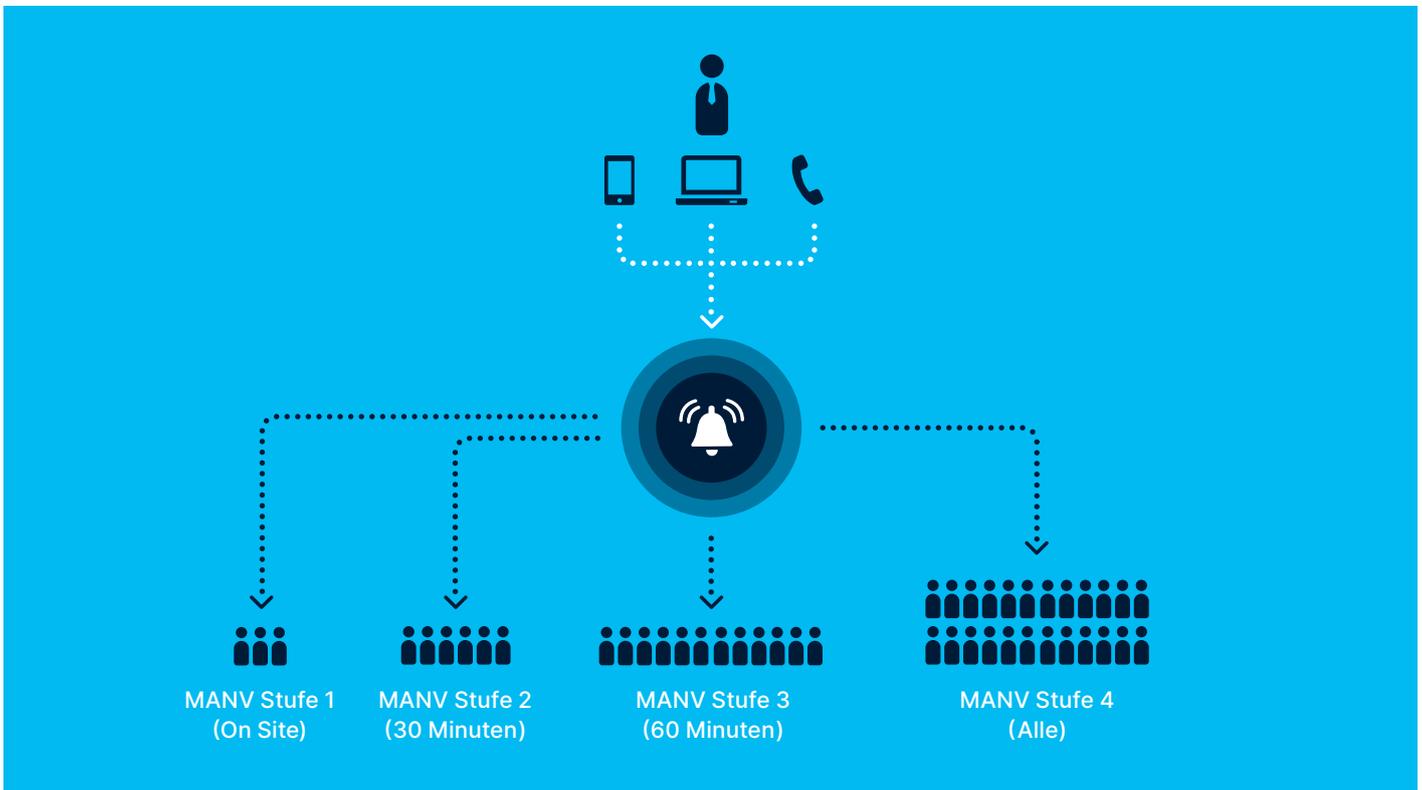
# Brand- und Räumungsalarm

Bricht ein Feuer aus, ist es notwendig die Brandursache schnell zu ermitteln. Bei einer tatsächlichen Bedrohung müssen die entsprechenden Notfallmaßnahmen unmittelbar eingeleitet werden, um Patienten, Besucher und Personal zu schützen. Insbesondere unter dem Aspekt der Evakuierungs- oder Räumungsorganisation ist zu beachten, dass Patienten nicht immer in der Lage sind, bei Notfällen das Gebäude aus eigener Kraft zu verlassen.

FACT24 unterstützt Sie dabei in diesen Notfällen schnell zu reagieren und richtig zu handeln. Die Lösung wird über standardisierte ESPA 4.4.4 / ESPA-X Schnittstellen mit der Brandmeldeanlage gekoppelt. Löst diese einen Alarm aus, überträgt FACT24 die Meldung nach einem definierten Regelwerk, unter Berücksichtigung von Dienstplänen und Verfügbarkeiten, in Form eines Stillen Alarm mit Detail- und Ortsinformationen automatisch an die hilfeleistenden Kräfte.

Das System bietet den Vorteil, aufgrund der Dringlichkeit der Meldung, bestehende Telefongespräche zu unterbrechen, damit die wichtigen Meldungen direkt zugestellt werden. Ferner unterstützt die Alarmierungsplattform auch die Übertragung der Meldung mittels Prioritäts-SMS oder Push-Notifikation für Smartphone Nutzer sowie als PC-POP-UP für Desktop-Anwender. Hierdurch wird eine schnelle Erkundung der Brandursache ermöglicht. Zum schnellen Austausch innerhalb der Notfallteams können automatisch Telefonkonferenzen initialisiert oder auch Chat-Funktionen genutzt werden. Dies garantiert eine schnelle Reaktion. Bei einem echten Alarm wird somit der betroffene Bereich/Brandabschnitt schnellstmöglich geräumt, um Menschen und Leben zu schützen.





ALARMSZENARIEN PROFESSIONELL MEISTERN

## MANV-Alarmierung

Ein entgleister Zug, ein Bombenattentat, ein großer Massenunfall auf der Autobahn – MANV-Fälle beziehungsweise Massenanfälle von Verletzten sind für Rettungskräfte, Krankenhäuser und Ersthelfer eine medizinische und organisatorische Herausforderung.

Mit FACT24 behalten Sie dabei immer den Überblick. Die Alarm- und Krisenkommunikationsplattform unterstützt Sie, schnell und effizient Rettungsmaßnahmen einzuleiten, Ersthelfer zu koordinieren, Notfallkonferenzen einzuleiten und sich mit Ihren Krisenteams auszutauschen. Über Ihr persönliches Notfall-Dashboard haben Sie zudem alle relevanten Informationen im Blick – und das in Echtzeit.

Erstellen Sie unkompliziert komplexe Alarmszenarien für Ernstfälle und Testalarne. Zudem unterstützt FACT24 Sie dabei, Krisenkontaktdaten zu aktualisieren. Sie können sowohl per Mandantenfähigkeit von Abteilungen, Teams oder Mitarbeitern selbst gepflegt oder aus übergeordneten Datenbanken automatisch importiert werden.

---

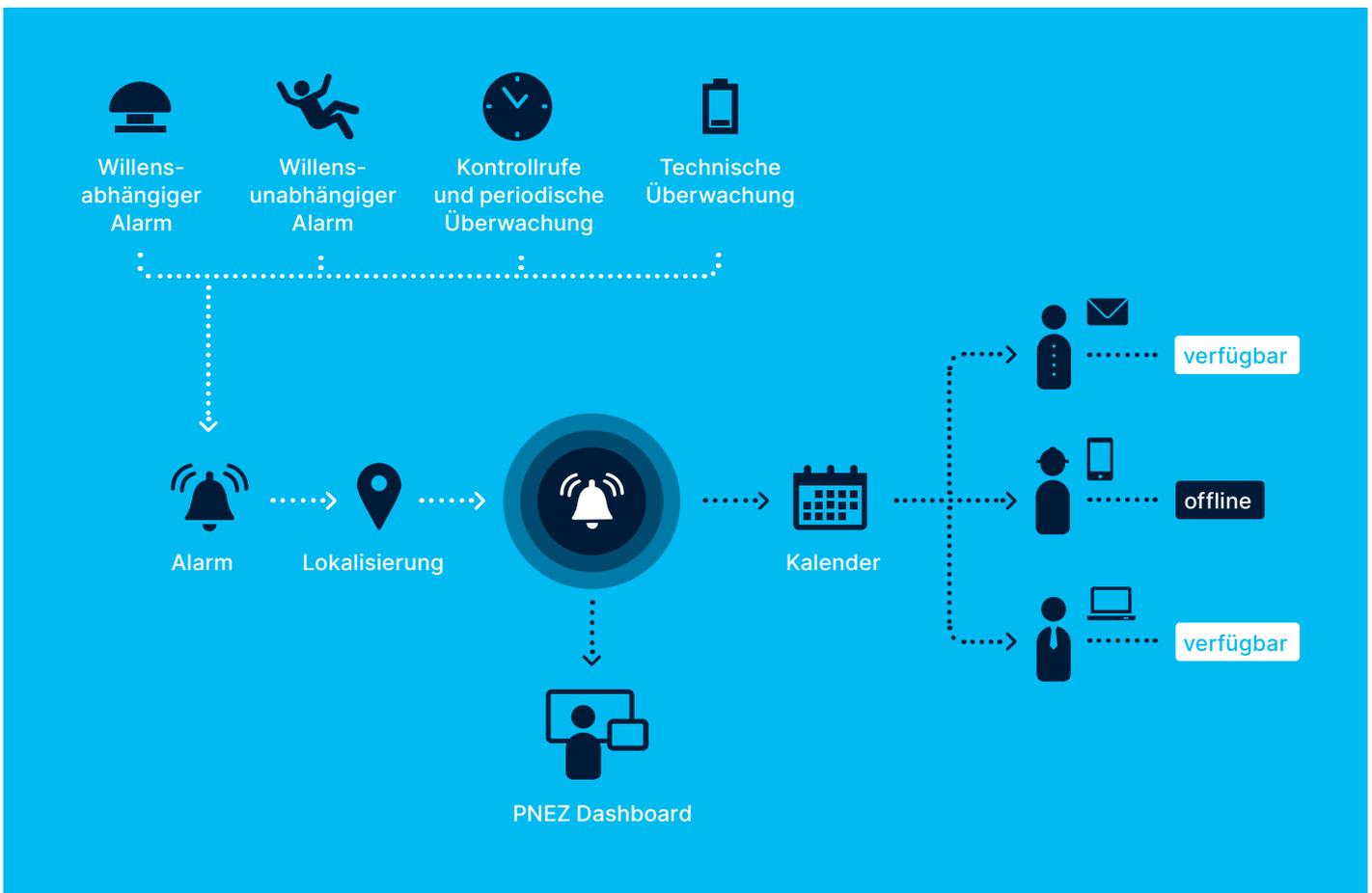
### Alarmierung

- Integration von 3rd Party Systemen
- Individuelle Festlegung der Kommunikationskanäle
- Multimediale Alarmierung per Telefon, App, IP-Lautsprecher und PC Client
- Einbettung von Schicht- und Jahresplänen
- Rollen- und qualifikations-basierende Alarmierung

---

### Notfallmanagement

- Individuelle Alarmszenarien
- Notfall-Dashboard für die zentrale Verwaltung von MANV-Fällen
- Einleitung von Notfallkonferenzen und Online Collaborationen
- Schalten von Info-Hotlines für Betroffene
- Real-time Alarmreports



EINFACH, ZUVERLÄSSIG UND EFFEKTIV

## Alleinarbeitsplatzschutz

Schutzmaßnahmen für allein arbeitende Mitarbeiter können über die Gesundheit und das Leben der Person entscheiden. Gleichzeitig müssen gesetzliche und berufsgenossenschaftliche Anforderungen an den Einsatz von Personen-Notsignal-Anlagen berücksichtigt werden. F24 hat deshalb eine Alleinarbeitsplatzlösung entwickelt.

Im Falle eines Notfalls löst FACT24 automatisch einen Alarm aus. Dadurch wird eine festgelegte Rettungskette aktiviert. Neben einem willensabhängigen sowie willensunabhängigen Alarm kann ebendieser auch über das fehlende Reagieren auf Kontrollrufe oder auf Basis technischer Fehlermeldungen ausgelöst werden. Durch die Möglichkeit zur dynamischen Lokalisierung wird die Reaktionszeit Ihrer Organisation verbessert.

### Personen-Notsignal Funktionen

- Verwendung von Dectendgeräten und Smartphones als PNA
- Willensabhängiger Alarm (roter Knopf, Abreißleine)
- Willensunabhängiger Alarm (Lagealarm, Ruhealarm, Schockalarm, Verlustalarm, Zeitalarm)
- Technische Überwachung (Verbindung, Batteriestatus)
- Ortung via Dect, Wifi, BLE Beacons, NFC Tags

### Der smarte Alarmprozess

- Anzeige von Alarmen im PNEZ Dashboard
- Berücksichtigung von Dienstplänen
- Quittierungen und Eskalationen
- Übertragung von Gebäudeplänen an Alarmempfänger
- Aktivieren des Ortungstons beim Auslöser
- Dokumentation aller Vorgänge

# Stiller Alarm

Mitarbeiter in der Notaufnahme werden immer wieder zur Zielscheibe von Übergriffen. Sie vor Bedrohungen und Angriffen zu schützen, ist für Arbeitgeber das höchste Gebot. Per Stillen Alarm können Mitarbeiter in brenzligen Situationen unbemerkt einen Alarm auslösen.

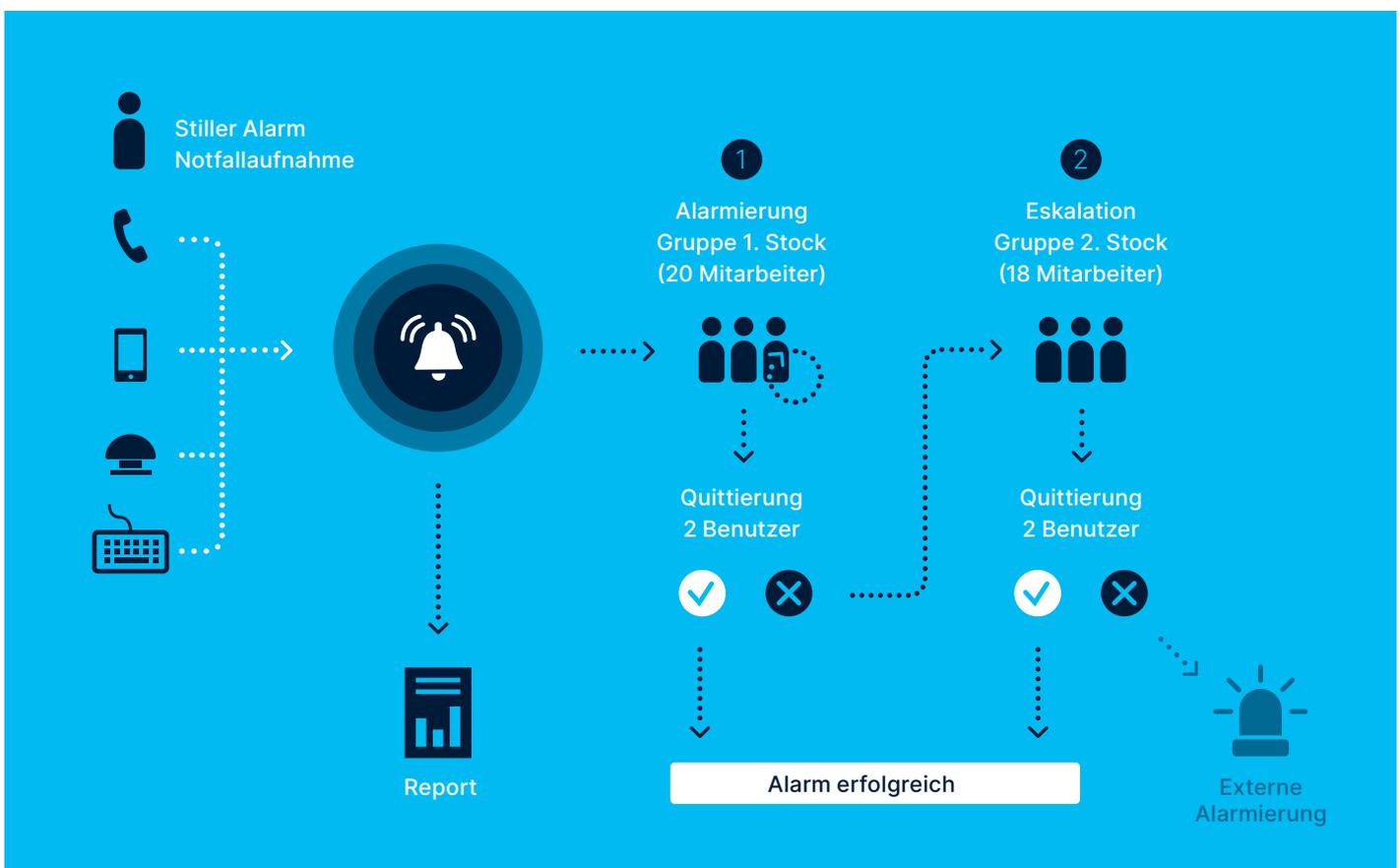
Damit in solchen Situationen auch schnell und effizient die richtigen Stellen informiert werden, können die cloud- und softwarebasierten Lösungen von FACT24 mit stillen Alarmauslösern gekoppelt werden. Sie können FACT24 flexibel in Ihre bestehende IT- und Telekommunikationsinfrastruktur integrieren und dabei sowohl schnurlose als auch schnurgebundene Notruf-taster nutzen. Im Notfall benachrichtigt die FACT24 Plattform verantwortliche Helfer nach vorher definierten Regeln und leitet bei Bedarf die Eskalation des Notrufs ein. Über das zentrale Alarm-Cockpit sind alle Informationen verfügbar, um unverzüglich Hilfs- und Unterstützungsmaßnahmen einzuleiten.

## Auslösemedien

- Telefonische Auslösung per Sprachanruf und XML
- PC Hotkey und Mausklick
- schnurgebundene Taster
- LPWAN und Bluetooth Buttons
- App für Android und iOS
- Notfalluhr

## Alarm und- Informationsverteilung

- Multimediale Alarmierung von Personen und Gruppen
- Berücksichtigung von Dienst- und Bereitschaftsplänen
- Rollen- und qualifikationsbasierende Informationsverteilung



# Facility Management

Ob Heizungsanlagen, Lüftungsvorrichtungen oder Türsysteme – Facility Management ist heute smart. Dank dem Internet of Things und Smart Building Solutions können viele Bereiche in Krankenhäusern und Kliniken nicht nur aus der Ferne gesteuert werden, sondern melden automatisch Störungen und Schäden. Doch was passiert dann?

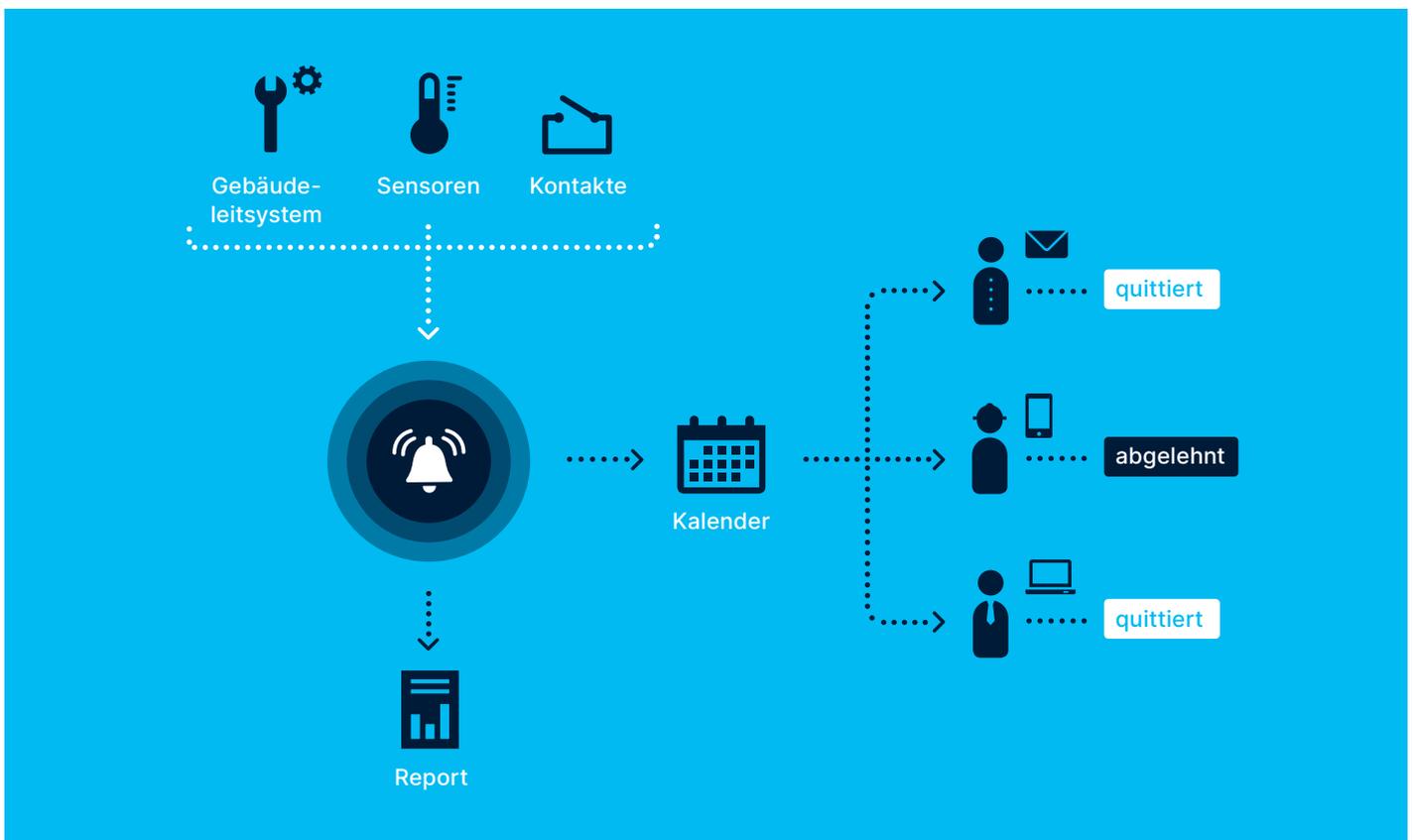
Mit FACT24 erhalten Sie eine zentrale Event- und Informationsplattform. Sowohl über standardisierte als auch über herstellerspezifische Schnittstellen können Sie die Alarm- und Krisenmanagementlösungen mit Ihren Hausleittechniksystemen, technischen Komponenten und Sensoren verknüpfen. Bei Störungen und Schäden wird das zuständige Fachpersonal automatisch alarmiert. Dabei berücksichtigt FACT24 Dienst- und Bereitschaftspläne sowie Kommunikationswege, über die die entsprechenden Mitarbeiter kontaktiert werden können.

## Integration Gebäudeautomation

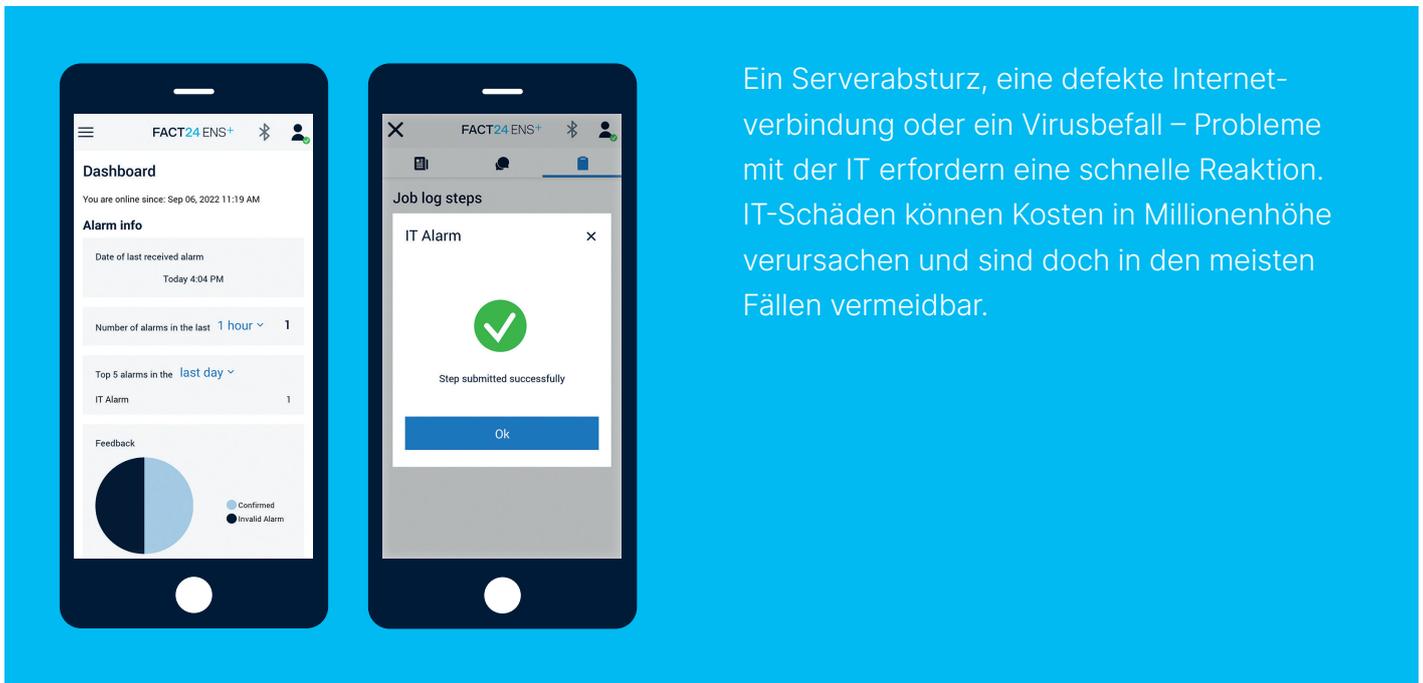
- Serielle Anbindungen über ESPA 4.4.4 Schnittstellen
- IP-Schnittstellen OPC und ESPA-X
- REST API
- KNX-Bus, Bacnet und Modbus

## Integration Sensoren und technische Komponenten

- Alarm-Mediagateway zur Erfassung analoger Signale und digitaler Kontakt-Ein- und Ausgänge
- SMS Gateway
- IoT- und IP-Sensoren



# IT-Notfallmanagement



Ein Serverabsturz, eine defekte Internet-  
verbindung oder ein Virusbefall – Probleme  
mit der IT erfordern eine schnelle Reaktion.  
IT-Schäden können Kosten in Millionenhöhe  
verursachen und sind doch in den meisten  
Fällen vermeidbar.

Mit FACT24 erhalten Sie eine zentrale Event- und Informations-  
plattform, um potenzielle Fehlerquellen schon im Vorfeld zu  
erkennen. Die Plattform kann einfach in Ihre bestehende Infra-  
struktur über Schnittstellen oder ein Alarm-Mediagateway  
eingebettet werden. So werden Status-Updates, Informations-  
und dringende Alarmmeldungen direkt an Ihre zentrale Event  
Engine übertragen.

Bei Störungen alarmiert FACT24 automatisch genau die  
Experten, die zur Lösung des Problems benötigt werden. Dabei  
werden Dienstpläne, Verfügbarkeiten sowie Kommunika-  
tionswege berücksichtigt, über die die entsprechenden Mitarbeiter  
kontaktiert werden können.

Über die Quittierungsfunktion erhält FACT24 eine qualifizierte  
Rückmeldung über die Verfügbarkeit und Reaktionszeiten  
Ihrer Teams und kann gegebenenfalls eine automatische  
Eskalation einleiten.

## Ihre Vorteile im Überblick

- Krisen-Cockpit zur zentralen Koordination aller wichtigen Akteure
- Prozessorientiertes Alarmmanagement mit Berücksichtigung von Dienstplänen, Verfügbarkeiten und Qualifikationen
- Multimediale Alarm- und Informationsverteilung nach einem definierten Regelwerk
- Automatische Eskalationen
- Ad-hoc Notfallkonferenzen und Info-Hotlines auf Knopfdruck initialisieren
- Online-Collaboration
- Überwachung von Komponenten und Prozessen
- Einfache Integration Ihrer Systeme per REST API, SMS, SMNP und SMTP
- Absicherung gegen physische Bedrohungen
- Dokumentation aller Ereignisse und Maßnahmen

# Weitere Anwendungsbeispiele



## Info-Hotline

Halten Sie wichtige Interessengruppen auf dem Laufenden. Mit FACT24 aktivieren Sie dafür schnell und einfach nationale und internationale Info-Hotlines.



## Notfallkonferenzen

Über die Plattform können Sie innerhalb von Sekunden Krisenkonferenzen einleiten. Ihnen stehen dabei verschiedene Möglichkeiten zur Verfügung – Ereignis-, Schnellstart- oder Ad-hoc Konferenz.



## Produktionsalarm

Für Unternehmen sind Maschinenausfälle, Produktionsverluste und Stillstandzeiten ein teures Ärgernis, das durch einen Produktionsalarm vermeidbar ist. Mit FACT24 integrieren Sie Alarm- und Informationsprozesse in den täglichen Betriebsablauf, damit Probleme frühzeitig identifiziert werden und Fachkräfte schnell auf technische Störungen reagieren können.



## Bereitschaftsalarmierung

Mit FACT24 alarmieren Sie schnell und effizient alle erforderlichen Fachkräfte und gewährleisten den Austausch innerhalb Ihrer Bereitschaftsteams. Die Plattform ermöglicht eine zuverlässige Bereitschaftsalarmierung und berücksichtigt dabei Dienstpläne, Verfügbarkeiten sowie die Qualifikation der Mitarbeiter und alarmiert diese über alle gewünschten Kanäle.



## Ersthelfer-Notruf

Größere Betriebsunfälle oder Menschen in akuter Not sind für Organisationen eine koordinative Herausforderung. FACT24 unterstützt Sie mit Notfallablaufplänen, nach denen Ersthelfer informiert, externe Rettungsdienste benachrichtigt werden und Krisenteams ein Überblick über das Betriebsgelände verschafft wird.

# Über 5 500 Kunden aus allen Branchen und Ländern der Welt vertrauen auf F24.



„Die **Verfügbarkeit ist ein besonders wichtiger Faktor** für uns, und sie ist immer gegeben.“



„Die F24-Lösung CIM **ist umfassend und einfach zu bedienen**. Sie ermöglicht es uns, eine Vielzahl von Alarmen zu erstellen, die unsere Mitarbeiter mit einem Knopfdruck aktivieren.“

**easyJet**

„Indem wir die etablierten Action Cards während einer Krise verwenden, **stellen wir sicher, dass die Aufgaben in Angriff genommen werden**. Hierdurch können wir uns auf die Bewältigung des Incidents konzentrieren statt auf die Handhabung des Instruments.“



„Unsere Anlagen und unsere Systeme dulden keine Unterbrechung. Aber wenn es dennoch zu einer Unterbrechung kommt, muss alles sehr schnell gehen. Deshalb brauchen wir ein Alarmierungssystem, das **auch in hektischen Situationen zuverlässig funktioniert** und einfach zu bedienen ist.“

**SCHOTT**  
glass made of ideas

„**In kritischen Situationen** können wir so einzelne Gruppen, aber auch alle 3.500 Beschäftigten der Asklepios Nord **zuverlässig per Knopfdruck alarmieren**.“



Sie möchten mehr über unsere Lösungen und die Sicht unserer Kunden erfahren? Scannen Sie diesen QR-Code:



F24 – Das gute Gefühl, als Unternehmen  
für alle kritischen Situationen gerüstet zu sein.

F24



## Aus dem Herzen Europas in die Welt: Wir helfen, Leben und Werte zu schützen.

F24 ist Europas führender Software-as-a-Service (SaaS) Anbieter für Resilienz. Mehr als 5 500 Kunden weltweit vertrauen auf die digitalen Lösungen von F24, die Unternehmen und Organisationen in allen Bereichen der Resilienz unterstützen. Die Lösungen decken die Bereiche Business Messaging, Servicebenachrichtigungen, Massenalarmierung, Incident- und Krisenmanagement sowie Governance, Risiko und Compliance (GRC) ab.



> 20 Jahre  
Erfahrung



42% der STOXX  
Europe 50  
Unternehmen



5 500+ Kunden



Sie sind neugierig geworden?  
Vereinbaren Sie einfach einen unverbindlichen  
Beratungstermin unter [f24.com/de/kontakt/](https://f24.com/de/kontakt/)

„Was ich an F24 mag, ist Ihre Aufgeschlossenheit,  
die Art und Weise, wie sich **um Kunden gekümmert** wird.“

Bert Burkels, Addiko Bank AG