



Anleitung TelePet für Tierbesitzer

Intensivpflegestation

Sehr geehrte TierbesitzerInnen,

Ihr Haustier wurde auf der Intensivpflegestation der Universitätsklinik für Kleintiere aufgenommen. Wir begreifen, dass für Sie damit eine sehr belastende Zeit anbricht und wir möchten Sie dabei so gut wie möglich unterstützen. Es ist uns ein großes Anliegen, den Aufenthalt Ihres Haustieres auf der Intensivpflegestation so angenehm wie möglich zu gestalten. Die Versorgung, Pflege, Überwachung und Behandlung unserer Patienten haben für uns absolute Priorität. Aus diesem Grund können Sie Ihr Haustier nicht immer zu dem von Ihnen gewünschten Zeitpunkt besuchen. Damit Sie trotzdem Kontakt zu Ihrem Haustier halten können, haben wir einen speziellen Webcam-Service für Sie eingerichtet.

TelePet bietet Ihnen die Möglichkeit, von zu Hause aus (bzw. überall, wo Sie einen Internetzugang haben) Ihr Haustier per Livestream zu sehen, während es sich in unserer Abteilung aufhält. Sie benötigen hierzu lediglich einen PC, ein Tablet oder ein Mobiltelefon mit Internetanschluss, um sich auf einer speziellen Website als Nutzer anmelden zu können. Das TelePet-System versteht sich als Ergänzung zu den täglichen telefonischen Kontakten und zu Ihren Besuchen. So können Sie Ihr Haustier jederzeit in Echtzeit sehen, wo immer Sie sich gerade befinden.

Ein weiterer Vorteil dieses Service ist, dass Sie die Live-Bilder gemeinsam mit anderen Familienangehörigen oder Freunden ansehen können. Selbstverständlich bleibt es Ihnen überlassen, ob Sie andere miteinbeziehen und wem Sie Ihre persönlichen Anmeldedaten zur Verfügung stellen. Dies ist Ihre ganz persönliche Entscheidung, für die wir keinerlei Verantwortung übernehmen.

In dieser Anleitung finden Sie eine detaillierte Erläuterung, wie TelePet funktioniert.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Joris Robben
Fachtierarzt für Notfall- und Intensivmedizin
Leiter der Intensivpflegestation

UNSERE VERANTWORTUNG – IHRE VERANTWORTUNG

Wir bemühen uns nach Kräften, die Sicherheit und Verfügbarkeit des Systems zu gewährleisten. Die Universitätsklinik für Kleintiere übernimmt jedoch keine Haftung für jedwede Schäden, die durch die Nutzung oder Nichtverfügbarkeit des Systems entstehen können. Durch die Nutzung des Systems erklären Sie sich damit einverstanden. Als Tierbesitzer dürfen Sie Ihre Benutzerkennung an Familienangehörige, Freunde und oder Bekannte weitergeben. Sie tun dies allerdings auf eigene Verantwortung. Inwieweit Sie anderen Einblick in Ihre Privatsphäre erlauben möchten, bestimmen Sie selbst. In diesem Zusammenhang möchten wir Sie auch auf eine Bestimmung in dem von Ihnen unterzeichneten Vertrag zur Durchführung von veterinärmedizinischen Behandlungen hinweisen. In Artikel 7.8a wird Folgendes bestimmt:

‘Zum Schutz der Privatsphäre unserer Mitarbeiter und Studenten ist es nicht erlaubt, ohne vorherige ausdrückliche schriftliche Zustimmung der Fakultät und der Betroffenen, (Video-)Bilder einer Webkamera, auf denen Personen deutlich erkennbar sind, in irgendeiner Form oder auf irgendeine Weise – sei es elektronisch, mechanisch, als Fotokopie, Aufnahme oder anderweitig – zu vervielfältigen, zu speichern oder zu veröffentlichen.’

BENUTZERNAME UND PASSWORT

Alle Boxen auf der Intensivpflegestation sind mit einer Webcam ausgestattet, die über unser Computernetzwerk mit der Webanwendung verbunden sind. Diese Anwendung kann über eine bestehende Internetverbindung aufgerufen werden. Mittels einer E-Mail an die uns von Ihnen mitgeteilte E-Mail-Adresse haben Sie von uns folgende Daten erhalten:

- einen Benutzernamen: die E-Mail-Adresse, die Sie uns mitgeteilt haben (Groß- oder Kleinschreibung unerheblich)
- ein Passwort (bitte Groß- und Kleinschreibung beachten)

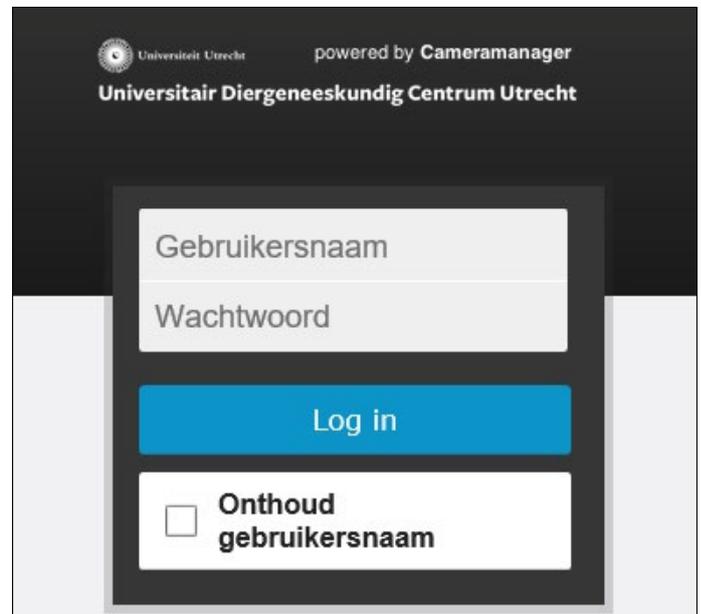
Die E-Mail-Nachricht enthält außerdem einen Link zu unserer Webseite www.diergeneeskunde.nl/telepet. Hier finden Sie weitere Informationen zum TelePet-Service. Diese detaillierte

Anweisungen zur Nutzung dieses Service können Sie hier als PDF-Datei herunterladen. Über einen auf dieser Webseite befindlichen Link gelangen Sie zur Anmeldeseite. Hier können Sie Ihre Anmeldedaten eingeben, um Zugriff auf die Kamera der Box zu erhalten, in der Ihr Haustier untergebracht ist. Nachfolgend erläutern wir Ihnen ausführlich, wie Sie die Live-Bilder empfangen und Ihr Haustier rund um die Uhr sehen können!

NUTZUNG DES WEBCAM-SERVICE

Hier einige Hinweise dazu, was das System leistet und wie Sie es am besten nutzen können.

- Wir bemühen uns darum, dass Sie Ihr Haustier 24 Stunden pro Tag an 7 Tagen in der Woche beobachten können. In seltenen Fällen kann es vorkommen, dass kein Kamerabild zu sehen ist. Ist das der Fall, kann die diensthabende Pflegekraft nachsehen, ob das System in der Klinik noch ordnungsgemäß funktioniert. Allerdings werden Sie Verständnis dafür haben, dass die Pflegekraft nicht in der Lage ist, Probleme mit Ihrer eigenen Internetverbindung, Ihrem PC, Tablet oder Mobiltelefon zu lösen.
- Die Kamera ist also grundsätzlich immer eingeschaltet. Bei medizinischen Maßnahmen an Ihrem Haustier kann es jedoch vorkommen, dass die Kamera vorübergehend ausgeschaltet wird und keine Bilder übermittelt werden.
- Es kann auch vorkommen, dass sich Ihr Haustier über längere Zeit nicht in seiner Box befindet. Dies ist zum Beispiel dann der Fall, wenn das Tier in einer anderen Abteilung untersucht wird oder wenn wir an anderer Stelle innerhalb der Intensivpflegestation mit Ihrem Haustier befasst sind.
- Es kann sein, dass Sie den Eindruck gewinnen, dass mit Ihrem Haustier nicht besonders viel geschieht. Wir hoffen, dass Sie dies nicht falsch verstehen. Es passiert sehr viel außerhalb Ihres Sichtbereichs (rundum die Box Ihres Haustieres), was unmittelbar mit der Behandlung Ihres Haustieres zusammenhängt. Das System soll Ihnen lediglich die Gelegenheit geben, Ihr Haustier im Auge zu behalten, während es sich bei uns befindet.
- In den Abend- und Nachtstunden kann es vorkommen, dass wir das Licht in der Intensivpflegeabteilung ausschalten, um unseren Patienten die Gelegenheit zum Schlafen zu geben. Die Bildqualität ist dann entsprechend schlechter und möglicherweise können Sie Ihr Haustier dann nicht richtig sehen. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass ausreichende Ruhezeiten wichtig sind und dass die Sorge um unsere Patienten immer Vorrang vor einem guten Funktionieren des TelePet-Systems genießt.
- Sollten Sie sich jedoch aus welchem Grund auch immer Sorgen um Ihr Haustier machen, bitten wir Sie, uns dies während der telefonischen Sprechstunde oder bei Ihrem Besuch mitzuteilen. Wir werden dann versuchen, dieses Problem zu lösen oder Ihnen erklären, was passiert ist. Wenn Sie sich große Sorgen machen und einen direkten Kontakt wünschen, erreichen Sie uns telefonisch unter folgender Rufnummer: +31(0)30 253 9411. Wir möchten



Ihnen jedoch ans Herz legen, diese Rufnummer wirklich nur in absolut dringlichen Fällen zu nutzen. Haben Sie kein Bild? Bitte warten Sie eine Weile, bevor Sie sich an uns wenden. Es kann sein, dass die Kamera vorübergehend ausgeschaltet ist, weil wir uns gerade um Ihr Haustier kümmern (siehe auch Abschnitt "Kein Kamerabild, schwarzer Bildschirm").

- Die Mitarbeiter der Intensivpflegestation behalten sich das Recht vor, die Kamera nach eigenem Ermessen auch für längere Zeit auszuschalten.

VERBINDUNG MIT DER KAMERA HERSTELLEN

Erstanmeldung über den Computer

1. Verwenden Sie zur Erstanmeldung bitte den Link in der E-Mail-Nachricht, mittels der wir Ihnen Ihre Anmeldedaten mitgeteilt haben.
2. Über den Link www.diergeneeskunde.nl/telepet öffnen Sie den Webbrowser Ihres Computers (z. B. Google Chrome oder Mozilla Firefox). Hinweis: Die Anwendung wurde unter Windows 2000, Windows XP, Windows Vista, Windows 7, 8 und 10 für alle gängigen Browser getestet (da bei Benutzung von Internet Explorer Schwierigkeiten bei der Bildübertragung auftreten können raten wir vom Gebrauch des Internet Explorers als Browser ab).
3. Unter www.diergeneeskunde.nl/telepet erfahren Sie Näheres über unseren Webcam-Service. Hier finden Sie auch detaillierte Anweisungen in Form einer PDF-Datei, die Sie herunterladen können. Nehmen Sie sich bitte die Zeit und lesen Sie die Anleitung sorgfältig durch.
4. Über einen auf dieser Webseite befindlichen Link gelangen Sie zur Anmeldeseite. Geben Sie danach Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort ein. Bei der Eingabe des Passworts erscheinen schwarze Punkte anstelle von Buchstaben, damit andere das Passwort nicht mitlesen können. Hinweis: Bei der Eingabe von Benutzername und Passwort ist die Groß- und Kleinschreibung zu beachten.
5. Sobald Sie Ihren Benutzernamen und das Passwort korrekt eingegeben haben, können Sie die blaue Anmeldeschaltfläche anklicken.
6. Nun können Sie auf die Kamera der Box zugreifen, in der Ihr Haustier untergebracht ist. Die Navigation auf der Webseite ist einfach und intuitiv.

Nach der Erstanmeldung über den Computer

1. Sie können nach der Erstanmeldung auch direkt zur Anmeldeseite

- gehen, indem Sie die Internetadresse als Lesezeichen in Ihrem Browser speichern oder in die Adresszeile Ihres Browsers eingeben: www.uu.nl/telepet.
2. Geben Sie wieder Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort ein und klicken Sie danach die blaue Anmeldeschaltfläche an.
 3. Das Kamerabild wird in einem neuen Fenster geladen.

Kein Kamerabild, schwarzer Bildschirm

1. Wenn die Anmeldung nicht erfolgreich war, wird die Seite mit dem Kamerabild nicht geladen. Bitte kontrollieren Sie in diesem Fall die E-Mail-Adresse und das Passwort und versuchen Sie es erneut. Gelingt es erneut nicht, fragen Sie bitte ein neues Passwort an (wählen Sie "Trouble logging in?/Problemen met inloggen?").
2. Ist die Anmeldung gelungen und Sie empfangen trotzdem kein Bild? Warten Sie in diesem Fall 15 bis 30 Minuten. Es kann sein, dass wir die Kamera noch nicht eingeschaltet oder vorübergehend ausgeschaltet haben, weil wir mit Ihrem Haustier beschäftigt sind.
3. Wenn es Ihnen noch nie zuvor gelungen ist, ein Bild zu empfangen, und das Kamerafenster dunkel bleibt, ist es möglich, dass in Ihrem Internetbrowser ein so genanntes Plug-in installiert oder aktiviert werden muss, und zwar Java von Oracle. Gehen Sie bitte zur Download-Seite <https://www.java.com/de/download/> und befolgen Sie die dortigen Anweisungen. Sollte Java bereits auf Ihrem Computer installiert und aktiviert sein, kann es sein, dass derzeit keine Verbindung mit der Kamera möglich ist.
4. Es ist möglich, dass die Internetverbindung bei Ihnen, beim Systemlieferanten oder bei der Universitätsklinik (vorübergehend) unterbrochen ist. Sollte dies vorkommen, kann die diensthabende Pflegekraft in jedem Fall kontrollieren, ob die Kamera vorübergehend ausgeschaltet ist oder ob ein Problem mit dem Netzwerk der Klinik besteht. Allerdings werden Sie Verständnis dafür haben, dass die Pflegekraft nicht in der Lage ist, Probleme mit Ihrer eigenen Internetverbindung zu lösen.

5. Sollten all diese Erklärungen und Lösungen keine Abhilfe schaffen, ist es wahrscheinlich, dass das Problem kurzfristig nicht zu lösen ist. Unsere Prioritäten liegen bei der Pflege und Behandlung unserer Patienten, und oft fehlt es uns an technischem Wissen, um Probleme dieser Art schnell zu lösen. Wir bitten Sie hierfür um Verständnis.

Über Ihr Mobiltelefon

1. Es ist möglich, Bilder von Ihrem Haustier auf einem dafür geeigneten Smartphone oder Tablet zu empfangen. Dazu benötigen Sie dieselben Anmeldedaten.
2. Verwenden Sie den Internetbrowser auf Ihrem Mobiltelefon und melden Sie sich an unter www.uu.nl/telepet.
3. Hier geben Sie den Benutzernamen und das Passwort ein.
4. Nun können Sie auf die Kamera der Box zugreifen, in der Ihr Haustier untergebracht ist. Die Navigation auf der Webseite ist einfach und intuitiv.