



Utrecht University

Centro di medicina veterinaria
dell'Università di Utrecht

TelePet - Manuale di istruzione per proprietari di animali domestici

Reparto di Terapia Intensiva

Gentile proprietario,

il suo animale è stato ricoverato presso il Reparto di Terapia Intensiva (IZa) della nostra Clinica Universitaria per gli animali domestici. Ci rendiamo conto che si tratta di un momento particolarmente delicato, durante il quale vogliamo fornirle tutta l'assistenza di cui ha bisogno. Per noi è importante rendere il soggiorno degli animali il più piacevole possibile, dando priorità assoluta al soccorso, alle cure, al monitoraggio e al trattamento dei pazienti. Poiché le visite in reparto non sono sempre consentite, per facilitare in contatto tra l'animale e il suo proprietario, abbiamo adottato il sistema TelePet.

TelePet permette di vedere da casa (o da qualsiasi altro luogo collegato a Internet) le immagini trasmesse da una telecamera che riprende l'animale ricoverato. Per farlo basta possedere un computer, tablet o cellulare e la tecnologia necessaria a connettersi al sito. Il servizio TelePet va a integrare il contatto telefonico quotidiano con il personale medico e le eventuali visite in reparto, consentendo ai proprietari di vedere il proprio animale ogni volta che lo desiderano.

Un ulteriore vantaggio è rappresentato dal fatto che anche eventuali parenti, amici o conoscenti possono seguire le varie fasi della degenza. La scelta di fornire a terzi i propri dati di accesso è strettamente personale e la decisione spetta esclusivamente al titolare dell'account; il reparto non ha alcuna voce in capitolo e non si assume alcuna responsabilità a riguardo.

Nel manuale che segue troverà descritto il funzionamento di TelePet.

Cordiali saluti,

Dr. Joris Robben
Specialista in Medicina d'urgenza e terapia intensiva
Responsabile Terapia Intensiva

RESPONSABILITÀ

Il nostro impegno è rivolto a garantire la sicurezza e la fruibilità del servizio. La Clinica universitaria per animali domestici declina qualsiasi responsabilità per eventuali danni derivanti dall'uso o dall'inaccessibilità del sistema, il cui utilizzo implica l'accettazione delle condizioni d'uso.

I proprietari possono decidere di fornire nome utente e password a parenti o conoscenti, assumendosi la piena responsabilità della condivisione dei propri dati e stabilendo autonomamente il livello di privacy desiderato.

Si rimanda infine alle disposizioni contenute nel "Contratto di trattamento" sottoscritto e, in particolare, all'articolo 7.8a, ai sensi del quale: "A tutela della privacy dei nostri dipendenti e studenti è vietato copiare, salvare o diffondere, in qualsiasi forma o con qualsiasi mezzo, elettronico o meccanico, comprese fotocopie, registrazioni o altro, immagini e/o video girati tramite webcam in cui siano visibili persone senza il previo consenso scritto del Dipartimento di Medicina degli animali domestici e dei soggetti interessati".

NOME UTENTE E PASSWORD

I locali del Reparto di Terapia Intensiva sono muniti di webcam, telecamere collegate a TelePet tramite la nostra rete di computer. Per accedere all'applicazione, basta disporre di un collegamento a Internet. All'indirizzo e-mail che ci ha fornito, le abbiamo inviato:

- un nome utente, ovvero l'indirizzo e-mail che ci ha comunicato (senza distinzione tra caratteri maiuscoli e minuscoli)
- una password (che invece distingue tra maiuscolo e minuscolo)

L'e-mail contiene anche un link verso la pagina www.diergeneeskunde.nl/telepet, dove troverà ulteriori informazioni sul servizio TelePet, una versione PDF

del manuale di istruzioni da scaricare e un link verso la schermata di login al sistema. Inserendo il nome utente e la password che le abbiamo inviato, potrà accedere direttamente alla webcam della sala in cui è ospite il suo animale, per non perderlo di vista nemmeno un momento!

NORME DI UTILIZZO

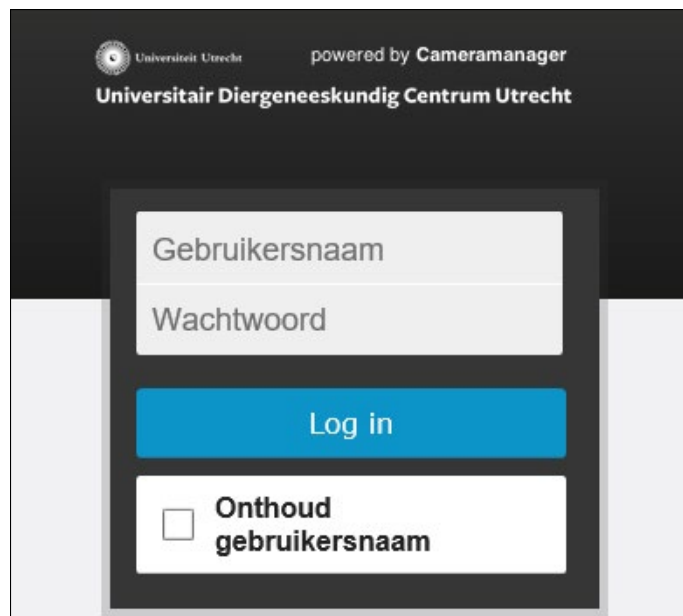
Per chiarire nel dettaglio il contenuto del servizio, le ricordiamo che:

- Il nostro obiettivo è quello di mostrarle il suo animale 24 ore su 24, 7 giorni su 7. A volte, per situazioni diverse, e' possibile che lei non riesca a vedere l'immagine via internet. Purtroppo non sempre possiamo risolvere i problemi che si verificano. Gli infermieri sono sempre disposti a controllare se in clinica il sistema è operativo ma, naturalmente, non sono in grado di risolvere i problemi di collegamento, computer, tablet o cellulare degli utenti.
- In linea di principio le webcam sono sempre accese anche se, mentre vengono impartite cure mediche agli animali, potrebbero essere temporaneamente spente e non trasmettere alcuna immagine.
- Può anche verificarsi che l'animale non sia in gabbia per lunghi periodi, per esempio durante l'esecuzione di esami in altri reparti oppure perché lo stiamo visitando in un'altra sala.
- In alcuni momenti potrebbe avere l'impressione che al suo animale non vengano prestate particolari attenzioni. Le assicuriamo che non è così: moltissimi interventi di assistenza, infatti, avvengono lontano dall'occhio della telecamera (intorno alla gabbia).
- Il servizio è da intendersi solo come un'opportunità di vedere il proprio animale mentre è ricoverato.
- Per consentire ai pazienti di dormire, nelle ore serali e notturne le luci del reparto potrebbero essere spente, rendendo gli animali meno facilmente visibili. Come lei sa, il riposo è fondamentale per i pazienti e la loro guarigione ha per noi priorità assoluta, anche rispetto al servizio TelePet.
- Se, per qualsiasi motivo, fosse preoccupato per il suo animale, la preghiamo di comunicarcelo durante i colloqui telefonici o le visite in reparto. Faremo del nostro meglio per chiarire e risolvere la situazione. Se invece ritiene di doverci contattare con urgenza, può chiamarci al numero +31 (0)30 - 253 9411 (da utilizzare solo in caso di emergenza). In assenza di immagini, aspetti qualche minuto prima di contattarci. Potremmo aver spento le telecamere mentre ci occupiamo del suo animale (vedasi anche il paragrafo "Nessuna immagine, schermo nero").
- I dipendenti del Reparto di Terapia Intensiva si riservano il diritto, a propria discrezione, di tenere spente le telecamere per periodi più lunghi.

COME COLLEGARSI ALLA TELECAMERA

Primo collegamento dal computer

1. Per il primo collegamento alla webcam, le consigliamo di utilizzare il link che ha ricevuto tramite e-mail insieme ai dati di accesso.



2. Il link www.diergeneeskunde.nl/telepet consente l'apertura automatica del browser (per esempio Google Chrome o Mozilla Firefox). Attenzione: applicabilità testata su Windows 2000, Windows XP, Windows Vista, Windows 7, 8 e 10, per tutti i principali browser. Se usate Internet Explorer (IE), potrebbe succedere che non vediate un'immagine attiva in modalità tablet. Anche per questo motivo, vi suggeriamo di non utilizzare IE come browser.
3. Su www.diergeneeskunde.nl/telepet trova anche importanti informazioni sul servizio TelePet e il manuale di istruzioni scaricabile in formato PDF. Le consigliamo di leggerlo con attenzione.
4. Il link pubblicato sulla stessa pagina porta alla schermata di accesso all'applicazione, tramite un cosiddetto "plug-in". Inserisca il nome utente e la password (durante la digitazione, i caratteri della password vengono sostituiti da puntini neri, per impedire a terzi di leggerli). N.B. Il nome utente non distingue tra caratteri maiuscoli e minuscoli, la password invece sì.
5. Se il nome utente e la password sono stati inseriti correttamente, prema il tasto Accedi.
6. A questo punto avrà accesso alla telecamera della sala in cui è ricoverato il suo animale e le riprese effettuate verranno trasmesse direttamente sul suo computer. L'utilizzo della pagina è abbastanza intuitivo e spesso.

Collegamenti successivi dal computer

1. Per aprire direttamente la pagina di login, basta salvare l'indirizzo Internet (URL) tra i preferiti del proprio browser oppure digitare: www.uu.nl/telepet.
2. Inserisca il nome utente e la password e poi clicchi sul tasto Accedi.
3. La telecamera viene caricata su un nuovo schermo.

Nessuna immagine, schermo nero

1. Se il login non va a buon fine, la pagina con le immagini della telecamera non viene caricata. Controlli l'indirizzo e-mail e la password inserita e riprovi. Se anche questo tentativo fallisce, richieda una nuova password tramite il sistema, cliccando su "Trouble logging in?/Problemen met inloggen?".
2. La procedura di accesso è stata eseguita correttamente? Se continua a non comparire alcuna immagine, aspetti 15-30 minuti: in reparto potrebbero non aver ancora acceso la telecamera oppure

averla spenta per occuparsi del suo animale.

3. Se le immagini non sono mai comparse e lo schermo della webcam rimane nero, allora potrebbe essere necessario installare o attivare un altro “plug-in” per il suo browser: Java di Oracle. Vada su <https://www.java.com/it/download> e lo scarichi seguendo le istruzioni. Se Java è già stato installato e attivato, può darsi che al momento non sia possibile collegarsi alla telecamera. Se dopo 15 minuti non appare alcuna immagine, non esiti a contattarci.
4. Potrebbe esserci un problema (temporaneo) di collegamento a Internet a casa sua, presso il fornitore del servizio oppure qui in clinica. Il nostro personale è a disposizione per controllare se la telecamera è effettivamente accesa oppure se la nostra rete è fuori uso, ma non è in grado di risolvere eventuali problemi di collegamento degli utenti.
5. Se le spiegazioni e gli interventi suggeriti non risolvono il problema, è difficile che si possa trovare una soluzione nel breve termine. Preferiamo dare priorità all’assistenza e al trattamento dei nostri pazienti e, in questo senso, siamo certi di poter contare sulla sua comprensione.

Collegamento da telefono cellulare

1. Le immagini degli animali sono visibili anche sui telefoni cellulari predisposti, utilizzando gli stessi dati di accesso ricevuti tramite e-mail.
2. Effettui il login (dal browser del suo cellulare) su www.uu.nl/telepet.
3. Inserisca nome utente e password.
4. Segua le istruzioni sullo schermo. Le verrà dato accesso alla telecamera installata sulla gabbia del suo animale. L’utilizzo della pagina è abbastanza intuitivo e spesso.