



Silver Shield

Installationsanleitung

Vollständiger Leitfaden für Installateure und Partneradministratoren

Diese Anleitung umfasst:

- Einrichtung des Partner-Portals
- Vorbereitung vor dem Einsatz vor Ort
- Schrittweise Installationsanleitung
- Fehlerbehebung für Installateure
- Geräteentfernung und Werksreset
- Anhang A: LED-Lichtzustände

Inhaltsverzeichnis

Partner-Portal für den Erfolg einrichten	2
Willkommen in Ihrem Partner-Portal	2
Rollen und Verantwortlichkeiten	2
Das Partner-Portal verstehen	2
Schritt 1: Anmeldung am Partner-Portal	2
Schritt 2: Ein Zuhause anlegen	2
Schritt 3: Benutzer hinzufügen	3
Schritt 4: Mit Gruppen organisieren	3
Schritt 5: Bewohnerprofile vervollständigen	3
Vor der Ankunft vor Ort	4
Vorbereitung	4
Installationstag	5
Schritt 1: Die beste Ecke wählen	5
Schritt 2: Gerät einstecken	5
Schritt 3: Gerät mit WLAN verbinden	5
Schritt 4: Gerät montieren	5
Schritt 5: Gerät kalibrieren	6
Schritt 6: Raum konfigurieren	6
Schritt 7: Benachrichtigungen – Sturzerkennung	6
Schritt 8: Benachrichtigungen – Bettausstiege	7
Fehlerbehebung für Installateure	8
Gerätekopplung & WLAN	8
Gerätefehler & Warnungen	8
Strom / Firmware-Updates / Support	9
Geräteentfernung und Aufbereitung	11
Anhang A: LED-Lichtzustände	12

Partner-Portal für den Erfolg einrichten

Willkommen in Ihrem Partner-Portal

Ihr Partner-Portal ist Ihre zentrale Anlaufstelle für die Verwaltung von Patienten, Pflegepersonal und Sensorgeräten. Über das Portal können Sie:

- Individuelle Patientenwohnungen einrichten und verwalten
- Pflegepersonal, Familienmitglieder und Pflegefachkräfte den Wohnungen zuweisen
- Bewohner auf einen Blick über das Web-Dashboard oder die Mobile App überwachen
- Geräteeinstellungen und Benachrichtigungen anpassen

Rollen und Verantwortlichkeiten

Kontoinhaber:

- Einer pro Organisation
- Fügt Administratoren hinzu und verwaltet allgemeine Portaleinstellungen
- Erstellt neue Unterkonten für Geschäftskunden

Administratoren:

- Erstellen und verwalten individuelle Patientenwohnungen
- Weisen Pflegepersonal, Pflegefachkräften und Familienmitgliedern Zugang zu
- Gruppieren Patienten für eine einfachere Verwaltung nach Standort, Pflegekraft oder Betreuer

Das Partner-Portal verstehen

Stellen Sie vor der Installation von Sensoren sicher, dass Ihr Partner-Portal vollständig eingerichtet ist. Dies gewährleistet:

- Jede Patientenwohnung ist erstellt und einsatzbereit
- Benutzer sehen nur die ihnen zugewiesenen Wohnungen
- Pflegepersonal erhält Benachrichtigungen und kann Aktivitäten überwachen

Plattformen: Web-Dashboard (alle Patienten auf einen Blick) & Mobile App (Sensoren installieren und Benachrichtigungen empfangen)

Schritt 1: Anmeldung am Partner-Portal

Verwenden Sie die bereitgestellten Zugangsdaten, um sich am Partner-Portal anzumelden. Nach der Anmeldung haben Sie Zugriff auf die Erstellung von Wohnungen und die Verwaltung von Benutzerberechtigungen.

Schritt 2: Ein Zuhause anlegen

Jeder Patient benötigt ein eigenes **Zuhause** im Portal. So erstellen Sie eines:

1. Navigieren Sie zu **Zuhause**.
2. Klicken Sie auf „+“ oben rechts.
3. Geben Sie die Patientendaten ein: Name, Standort (optional), Gruppen (optional).
4. Wählen Sie die Benutzer aus, die Zugang benötigen.

Schritt 3: Benutzer hinzufügen

Nach dem Erstellen einer Wohnung fügen Sie alle Benutzer hinzu, die Zugang benötigen:

Zugriffsebene	Benutzertyp	Berechtigungen
Nur lesen	Familie	Kann Aktivitäten überwachen, aber keine Änderungen an Kalibrierung, Sensoreinstellungen und Zonen vornehmen. Kann Benachrichtigungseinstellungen aktualisieren.
Benutzer	Pflegepersonal / Installateur	Kann Raumkalibrierung, Sturzerkennungseinstellungen und Benachrichtigungen bearbeiten sowie Aktivitäten überwachen.
Admin	Administratoren	Kann Benutzer hinzufügen, Wohnungen erstellen, Gruppen festlegen und Bewohnerprofile erstellen – zusätzlich zu allen Benutzerfunktionen.

Schritt 4: Mit Gruppen organisieren

Für Wohnungen mit mehreren Pflegekräften oder Pflegefachkräften nutzen Sie Gruppen:

- Eine Gruppe für jede Pflegekraft oder Pflegefachkraft erstellen
- Die betreuten Wohnungen hinzufügen

- Neue Pflegekräfte einfach derselben Gruppe zuweisen
- Wohnungen schnell im Überwachungs-Dashboard finden

Warum Gruppen helfen: Reduziert das Scrollen durch lange Patientenlisten, vereinfacht das Hinzufügen neuer Benutzer und erleichtert die Überwachung vieler Wohnungen.

Schritt 5: Bewohnerprofile vervollständigen

Bewohnerprofile helfen dem Pflegepersonal, die Bedürfnisse jedes Patienten zu verstehen:

- Grundlegende Informationen: Name, Haustiere, Mobilitätshilfen
- Gesundheitshinweise: Allergien, medizinische Geräte, besondere Pflegeanweisungen
- Stellt eine massgeschneiderte und sicherere häusliche Pflege sicher

Vor der Ankunft vor Ort

Vorbereitung

Stellen Sie vor der Ankunft zur Installation sicher, dass Sie folgendes erledigt haben:

1. [Zuhause im Admin-Dashboard erstellen](#) – Sicherstellen, dass die Wohnungen, in denen Sie installieren, bereits im Portal angelegt sind.
2. [Benutzer im Admin-Dashboard hinzufügen](#) – Sicherstellen, dass die richtigen Benutzer (insbesondere die Installierenden) ein Konto haben, das Zugang zu den entsprechenden Wohnungen hat.
3. [Silver Shield Sensor](#) – Gerät und alle notwendigen Zubehörteile für die Installation mitbringen.
4. [Pontosense Care App](#) – App auf dem Smartphone installiert haben, Anmeldung sicherstellen und Zugang zu den richtigen Wohnungen überprüfen.
5. [WLAN-Daten des Kunden](#) – Sicherstellen, dass die Wohnung über 2,4 GHz oder 2,4 GHz/5 GHz Dualband-WLAN verfügt.

Installationstag

Folgen Sie den Schritt-für-Schritt-Anweisungen in der Mobile App. Jeder Sensor benötigt unter 10 Minuten zur Installation. Nutzen Sie die folgenden Tipps für beste Ergebnisse.

Schritt 1: Die beste Ecke wählen

Bei der Wahl der besten Ecke für die Installation:

- Freie Sicht auf den Raum sicherstellen – Möbel oder andere Objekte vermeiden, die die Sicht blockieren.
- In der Nähe einer Steckdose platzieren.
- Nicht in Duschen oder Badebereichen installieren. Der Sensor ist dampfresistent, aber nicht wasserdicht.

Schritt 2: Gerät einstecken

Nach dem Einstecken sicherstellen, dass die LED langsam grün blinkt – das zeigt an, dass das Gerät installationsbereit ist. Falls nicht, die LED-Lichtzustände (Anhang A) konsultieren.

Schritt 3: Gerät mit WLAN verbinden

Den App-Anweisungen folgen, um den Sensor mit dem WLAN zu verbinden. Sicherstellen, dass das Signal im Installationsbereich stark genug ist für eine zuverlässige Funktion.

Schritt 4: Gerät montieren

Der Sensor muss in einer Höhe von 2,0 bis 2,2 m (6'7" bis 7'2") – gemessen vom Sensorboden bis zum Boden – installiert werden. Vor der Montage der Halterung mit einem Massband messen und markieren.

Es gibt zwei Montagemöglichkeiten:

[Klebestreifen-Montage](#) – schnell und einfach:

1. Oberfläche mit dem Alkoholtuch reinigen
2. Klebestreifen auf jede Lasche aufkleben
3. Lasche nach innen drücken
4. Unterseite der Halterung an der Markierung ausrichten
5. Laschen nach aussen drücken und bündig an die Wand pressen

[Schrauben-Montage](#) – für unebene Wände (z.B. Tapete, Ziegel):

1. Oberfläche mit dem Alkoholtuch reinigen
2. Lasche nach innen drücken
3. Unterseite der Halterung an der Markierung ausrichten und bündig an die Wand drücken
4. Position der Löcher markieren
5. Löcher in die Wand bohren und Dübel einsetzen
6. Halterung an den Löchern ausrichten und Schrauben eindrehen

Schritt 5: Gerät kalibrieren

Eine genaue Kalibrierung ist entscheidend für eine präzise Sensordetektion. Folgende Richtlinien einhalten:

1. **Alleine kalibrieren** – Der Raum sollte frei von anderen Bewohnern, Kindern oder Haustieren sein. Andere Personen können die Kalibrierungsgenauigkeit beeinträchtigen.
2. **Raumgrösse** – Das mitgelieferte Massband verwenden, um die Raumgrösse in der App einzugeben. Zu grosse Raumgrenzen können Fehler verursachen, zu kleine Räume können wichtige Überwachungsbereiche verpassen. Nach der Kalibrierung durch den Raum gehen, um die Richtigkeit zu bestätigen.

Manuelle Neukalibrierung ist für Raumgrösse, Montagehöhe und Zonen verfügbar und empfohlen. Falls die Kalibrierung fehlerhaft ist, in den Raumeinstellungen korrigieren, bevor das Gebäude verlassen wird.

Schritt 6: Raum konfigurieren

Zonenaufteilung: Verschiedene Möbelstücke im Wohnbereich identifizieren (Bett, Sofa, Tür, Medikamentenstelle, Toilette usw.) und alle relevanten im Zoneneinrichtungsschritt erfassen.

- Grösse und Position jeder Zone sind wichtig; Installateure können die Körperposition als Referenz in der Kalibrierungsansicht nutzen. Zonen interaktiv bestätigen.
- Für beste Genauigkeit die Zonenpositionen im Raum manuell ausmessen. Korrekte Zonen reduzieren Fehlalarme.

Schritt 7: Benachrichtigungen konfigurieren - Sturzerkennung

Die **Sturzerkennung-Verzögerung** ist die Zeit zwischen einem vermuteten Sturz und der Benachrichtigung der Benutzer.

- Standard: 90 Sekunden (optimiert für Genauigkeit), kann bei Bedarf auf 60 Sekunden angepasst werden.
- Zum Anpassen: Raum > Einstellungen öffnen → Sturzerkennung-Verzögerung auswählen → Bevorzugte Zeit wählen (90 oder 60 Sekunden)

Schritt 8: Benachrichtigungen konfigurieren - Bettausstiege

Bettausstiegs-Benachrichtigungen informieren Benutzer, wenn ein Bewohner das Bett verlässt – besonders nützlich nachts, wenn Stürze häufiger auftreten.

- Administratoren können Benachrichtigungen für alle Benutzer über das Partner-Portal einstellen (Verwalten > Benachrichtigungseinstellungen).
- Familienmitglieder können Benachrichtigungen für einzelne Räume anpassen: Raum > Einstellungen > Bettausstiege > Bevorzugte Benachrichtigungszeiten wählen

Fehlerbehebung für Installateure

Gerätekopplung & WLAN

Silver Shield ist ein IoT-Gerät, das sich über WLAN verbindet. Die Kopplung erfolgt über einen BLE-Workflow in der App. Falls ein Gerät keine Verbindung herstellt:

1. [Bluetooth aktiviert prüfen](#) – Smartphone-Einstellungen überprüfen, ob WLAN- und Bluetooth-Kopplung erlaubt sind.
2. [WLAN-Band überprüfen](#) – Router-Einstellungen prüfen, ob das 2,4 GHz Band aktiv ist. Bei Dualband- Routern sicherstellen, dass sowohl 2,4 GHz als auch 5 GHz aktiv sind.
3. [Gerät neu starten](#) – Knopf auf der Unterseite ca. 5 Sekunden gedrückt halten, bis die LED rot blinkt. Loslassen und warten, bis die LED grün blinkt (bereit zur Kopplung).
4. [Netzwerkgeschwindigkeit prüfen](#) – Bei instabiler Verbindung den Sensor näher zum Router bringen oder den Internetanbieter (ISP) kontaktieren.
5. [Netzwerkname und Passwort prüfen](#) – Richtigkeit bestätigen. Bei geändertem WLAN-Namen oder Passwort ist möglicherweise ein erneutes Onboarding erforderlich.
6. [Firewall-Einstellungen prüfen](#) – Sicherstellen, dass das Silver Shield Gerät auf der Whitelist steht (Geräte-MAC auf dem Sensor und der Verpackung). ISP-spezifische Anweisungen können erforderlich sein.

Falls das Gerät weiterhin keine Verbindung herstellt, einen Screenshot der In-App-Kopplungs-Checkliste an den Pontosense-Support senden.

Gerätefehler & Warnungen

Diese Zustände erscheinen auf der Raumkarte und liefern Benachrichtigungen auf der Ereignisseite.

Falsche Montagewinkel

Für eine genaue Erkennung muss Silver Shield waagrecht sein. Die LED leuchtet rot, wenn der Winkel falsch ist und die Erkennung deaktiviert wird. Lösung:

1. [Raumkarte öffnen](#) – Benachrichtigungsdetails prüfen.
2. [Montagefehler prüfen](#) – z.B. Neigung, Rolle, Gerät zeigt nach oben oder unten.
3. [Sensor ausrichten, bis LED erlischt](#) – Erkennung sollte innerhalb einer Minute wieder aktiv sein.

Tipp: Ein falscher Winkel kann darauf hinweisen, dass Sensoren manipuliert, entfernt oder gefallen sind.

Gerät offline

Das Gerät erscheint offline, wenn es Strom oder Netzwerkverbindung verliert. Lösung:

1. [Netzwerkbetrieb bestätigen](#) – Den Bewohner fragen, ob andere Geräte offline sind. Nach WLAN-Wiederherstellung verbindet sich Silver Shield automatisch neu.
2. [Gerät aus- und einstecken](#) – Falls die LED langsam grün blinkt, erneutes Onboarding versuchen.
3. [Falls Neustart fehlschlägt](#) – Einstellungen > Gerät löschen aufrufen, dann Gerät über den Wohnungs-Bildschirm neu hinzufügen und neu kalibrieren.
4. [Signalstärke prüfen](#) – Näher zum Router wechseln oder Verlängerungskabel verwenden, falls keine Steckdose in der Nähe ist.
5. [ISP kontaktieren](#) – Falls der Router instabil erscheint.

Kalibrierung unvollständig

Tritt auf, wenn das Onboarding mittendrin beendet wurde, von einem anderen Benutzer gestartet wurde oder Netzwerk-/Stromunterbrechungen aufgetreten sind. Lösung: Raumkarte öffnen und Kalibrierungsschritte abschliessen. Falls die Kalibrierung mittendrin abgebrochen wurde, kann ein Gerätereset und erneutes Onboarding erforderlich sein.

Bei einem nicht aufgelisteten Gerätefehler bitte Pontosense Support kontaktieren.

Strom

Um zu prüfen, ob ein Gerät mit Strom versorgt wird, den Reset-Knopf auf der Unterseite kurz drücken. Die LED sollte schnell alle Farben durchlaufen (rot, grün und blau). Falls nicht:

1. [Stromquelle prüfen](#) – Mit einem anderen Gerät oder Steckdosentester prüfen, ob Strom aus der Wand kommt.
2. [Stromversorgung zum Gerät prüfen](#) – Das microUSB-Ende des Kabels sollte vollständig eingesteckt sein und Kontakt mit dem Sensoranschluss haben.
3. [Verbindung zwischen Wandstecker und Kabel prüfen](#) – Sicherstellen, dass der USB nicht locker am Konverter sitzt.
4. [Mit einem anderen Kabel testen](#) – Ein funktionierendes microUSB-Kabel verwenden. Ersatzkabel und Zubehör sind beim Pontosense-Team erhältlich.

Falls das Gerät nach diesen Schritten immer noch nicht startet, bitte Pontosense Support kontaktieren.

Firmware-Updates

Silver Shield erhält Over-the-Air-Firmware-Updates für Verbesserungen bei der Erkennung und neue Funktionen. Updates können über die Plattform eingespielt oder pro Wohnung automatisch aktiviert werden.

Falls ein Update während der Installation fehlschlägt, das Banner „Update jetzt einspielen“ erneut versuchen, sobald das Gerät aktiv ist. Bei wiederholten Fehlschlägen Pontosense Support kontaktieren.

Die Leistung kann leicht abweichen, wenn das Onboarding mit einer älteren Firmware-Version abgeschlossen wurde. Nach erfolgreichem Update benachrichtigt die Plattform über kritische Änderungen am Gerätebetrieb oder der Konfiguration.

Pontosense Support kontaktieren

Falls ein Problem mit dieser Anleitung nicht gelöst werden kann, bitte das Support-Team oder den Client Success Manager kontaktieren:

- **E-Mail:** support@pontosense.com
- **Client Success Manager:** Katrina Kwok (katrina.kwok@pontosense.com)

Bei der Kontaktaufnahme bitte folgende Informationen angeben:

1. Seriennummer des Geräts (auf der Rückseite oder in der App)
2. Fehlerbeschreibung inkl. Fehlermeldungen oder LED-Zustände
3. Bereits durchgeführte Schritte aus dieser Anleitung
4. Fotos der Installationssituation (falls relevant)
5. Name und Kontaktdaten des Installateurs

Geräteentfernung und Aufbereitung

Wenn ein Sensor in eine neue Wohnung umgezogen oder in einem anderen Raum neu installiert wird, muss das Gerät entfernt, die Daten gelöscht und ein Werksreset durchgeführt werden.

Gerät löschen und Werksreset

1. [Gerät in der App löschen](#):
 - In der Mobile App anmelden
 - Wohnung > Raum > Einstellungen > Gerät löschen auswählen
 - Stellt sicher, dass alle Daten aus dem System entfernt werden
2. [Sensor zurücksetzen](#):
 - Knopf auf der Unterseite des Sensors gedrückt halten, bis die LED rot blinkt
 - Knopf loslassen
 - Wenn die LED langsam grün blinkt, ist das Gerät zurückgesetzt und bereit zur Neuinstallation

Gerät entfernen

1. [Sensor ausstecken und von der Halterung abschieben](#)
2. [Halterung und Klebestreifen vorsichtig entfernen](#):
 - **Empfohlen:** Eine Heissluftpistole oder einen Haartrockner auf niedriger/mittlerer Stufe verwenden, um den Klebstoff zu erwärmen. Das lockert den Halt und reduziert das Risiko von Wandschäden.
 - Falls keine Wärmequelle verfügbar: Eine dicke Karte (z.B. Kreditkarte) verwenden, um den Klebstoff vorsichtig von der Wand zu trennen – langsam von einer Seite, um Farbe nicht abzulösen.

Anhang A: LED-Lichtzustände

	Langsames Blinken: Werkszustand – bereit zur Inbetriebnahme Dauerleuchten: Sensor wird aktualisiert
	Langsames Blinken: Suche nach verfügbarem Netzwerk Schnelles Blinken: Netzwerk erkannt, Verbindung mit WLAN wird hergestellt Dauerleuchten: Bluetooth-Verbindung abgeschlossen, Inbetriebnahme läuft
	Schnelles Blinken: Werkseinstellungen werden wiederhergestellt (Gerätereset) Dauerleuchten: Gerätefehler, z.B. Winkelausrichtung
	Langsames Blinken: Sensorkonfigurationsdaten werden vom Server abgerufen Schnelles Blinken: Verbindung mit der Pontosense Cloud-Plattform Dauerleuchten: Montage abgeschlossen, Kalibrierung läuft
	Aus: Normaler Betriebszustand oder ausgeschaltet