



## Kaldesystemer til leve-bo miljøer

af Peter Kirkegaard

care-call a/s er en del af BEST Group Skandinavien. I Norden er der ca. 60 medarbejdere, som dagligt beskæftiger sig med BEST kalde- og personsikrings-systemer.

Måden ældre bor på og de plejeformer, som anvendes, har ændret sig meget de seneste år. Det er derfor naturligt, at der er en stigende fokusering på de teknologiske hjælpemidler, som personalet anvender. Det handler jo i sidste ende om at udnytte ressourcerne, så der skabes mere tid til pleje og omsorg til gavn for beboere, personale og pårørende.

De seneste 10-15 år er langt de fleste kaldesystemer leveret med trådløse apparater, som betjenes af personalet. Disse systemer giver en højere fleksibilitet i forhold til de gamle systemer, som oftest var baseret på lamper og lyde i gangarealer.

Med henblik på udvikling af et nyt kaldesystem gennemførte BEST TELEPRODUKTER i Gøteborg en stor brugerundersøgelse først i år 2000. Man spurgte en række plejehjem i Sverige – både institutioner med BEST anlæg og institutioner med konkurrerende produkter - om tilfredsheden med de nuværende kaldeanlæg. Vi har oversat nogle få udtalelser fra denne undersøgelse:

- Beboere og pårørende fortæller, at der af og til ikke kommer personale, når der kaldes.
- De bærbare telefoner, som anvendes af personalet, går ofte i stykker og er meget dyre at vedligeholde.
- Systemet virker langsomt og der opstår ofte kø.
- Som personale har vi ingen mulighed for hurtigt at tilkalde en kollega, hvis en akut situation skulle opstå.
- Hvis vi kalder assistance, vises kun hvem vi er, men ikke hvor vi befinder os.
- Vi har netop haft en meget voldsom situation med en aggressiv beboer med fronto-temporal demens. Til alt held var der en kollega, som hørte støjen og kom til hjælp. Vi ønsker os derfor meget muligheden for trådløst at kunne kalde assistance.
- Vi har ikke nok plejeresressourcer om natten til at sikre, at dørsøgende beboere ikke går rundt på gangene og nogle gange vækker medbeboere.
- Vort system er svært at betjene, og vi udnytter langt fra alle funktioner.
- Jeg savner den "gamle" nærværfunktion.
- Vi har lige brugt en masse tid sammen med et stopur for at registrere vort tidsforbrug. Vi vil meget gerne have, at kaldesystemet kan give os nogle disse informationer.

Med baggrund i ovenstående undersøgelse besluttede BEST TELEPRODUKTER sig for at udvikle et helt nyt system til brug i plejecentre og leve-bo miljøer.



En række forslag til løsninger blev drøftet, inden man sammen med en brugergruppe, besluttede sig for følgende hovedmål for de nye produkter:

- Systemet skal teknisk være sikkert opbygget, og risikoen for fejlbetjening skal reduceres til et absolut minimum.
- Vedligeholdelse skal være enkel, og omkostningerne skal være minimale.
- Trådløse telefoner skal kunne tilkobles, men sikkerheden for at systemet fungerer, må aldrig være afhængig af det trådløse system.
- Der skal kunne tilkobles kaldehjælpemidler efter behov.
- Samme anlæg skal kunne bruges som personsikringsanlæg for personalet.
- Alle hændelser skal kunne registreres og dokumenteres på en overskuelig måde.

Da målene var på plads, blev udvikling og produktion iværksat løbende, således at BEST i dag kan tilbyde en løsning, som bl.a. indeholder følgende muligheder:

- Indbygget personsøger i alle faste apparater, således at systemerne både kan anvendes med og uden trådløse telefoner.
- Uanset hvor man som personale befinder sig, har man mulighed for at se, hvor kollegaerne er.
- Indbygget trådløst assistance- og overfaldskald med position.
- Mulighed for at kalde personalet, når en dement beboer forlader et bestemt bygningsafsnit.
- Enkel og let tilkobling af kaldehjælpemidler så som gulvalarmer, sengealarmer, døralarmer, kaldekontakter m.m.

For at plejepersonalet bedre skal kunne tilrettelægge og dokumentere plejen, er der blevet udviklet et helt unikt statistikprogram, som bl.a. giver følgende muligheder:

- Hvor meget plejetid modtager den enkelte beboer, uanset om vedkommende først har kaldt.
- Hvor tit kalder den enkelte beboer.
- Hvor mange kald modtager en bestemt plejegruppe.
- Hvor lang tid er personalet om at besvare kald.
- Hvornår på dagen er der flest kald.
- Hvor tit kalder personalet og hvorfra sker dette.

Alle hændelser kan analyseres over f.eks.: en time, en dag, en uge, en måned eller et år. Informationerne kan vises på skærmen lokalt eller via netværk, sendes som en e-mail, og printes ud. Præsentationen kan ske på mange måder f.eks. via søjler, kurver, grafer og som tekst.

»Det er lykkedes for os - via dialog og produktudvikling - at imødekomme brugernes ønsker og behov. Og her taler vi både om de bløde værdier og de rent teknologiske. Vi er meget tilfredse med resultaterne, og glæder os til at dele denne begejstring med vore kunder«, udtaler Stig Reuterberg fra BEST TELEPRODUKTER i Gøteborg.



**care-call**

care-call a/s • Danmarksvej 30 B2 • 8660 Skanderborg • Tlf.: + 45 87 89 90 00 • Fax: + 45 87 89 90 05

Telegrafvej 5A • 2750 Ballerup • Tlf.: + 45 87 89 90 01 • Fax: + 45 87 89 90 09

**salg@care-call.dk • www.care-call.dk**



care-call.dk er en del af BEST Group Skandinavien. I Norden er der ca. 60 medarbejdere, som dagligt beskæftiger sig med BEST kalde- og personsikringsystemer. Vores forretningsområde er rådgivning, levering og servicering af kalde-, kommunikations- og personsikringsanlæg til sygehuse og plejehjem.