

Patientterminalen – genvejen til hurtige forbedringer



AF PRODUCT MANAGER
FLEMMING LINDBERG NIELSEN,
CARE-CALL A/S

Øget fokus på patientsikkerhed og personalets effektivitet er indsatsområder på de danske hospitaler. I et vildnis af teknologiske muligheder, kræves det sorte bælte i forretningsindsigt kombineret med indblik i de mange teknologiske muligheder for at foretage de rigtige valg. Hvis man dertil lægger kompleksiteten i implementering og realisering af mulige gevinster, så står man med en spændende, men overordentlig kompleks opgave.

Der er en bred vifte af bud på, hvordan optimering af arbejds gange på hospitaler bør foregå og hvordan patientsikkerhed øges. Og hvad er så den rigtige proces før investering i ny teknologi? Ofte ser vi gigantiske udbud, hvor jeg indimellem rammes af tvivl om, hvorvidt udbyttet står mål med investeringen?

Har man allokere de nødvendige ressourcer til at personalet på landets afdelinger kan deltage i projektføreløb, der kan forbedre patientsikkerheden og øge effektiviteten? Svaret er formodentligt: "Ja – i et vist omfang". Men kan vi komme hurtigere fremad via en pragmatisk tilgang og bygge på det vi allerede har?

Hos CARE-CALL tror vi på, at hospitalerne med fordel kan implementere platforme med lang levetid, åbne standarder og hvor der nemt kan testes i afgrænset

miljø og udrulles funktionalitet – uden at der nødvendigvis skal søsættes store IT projekter. De små projekter kan åbne for øget medarbejderinddragelse, hvilket er essentielt for at sikre succesfuld realisering af nye tiltag.

Brug af patientterminaler kan inddrage patienten

I 2016 har vi i CARE-CALL sat fokus på udvikling af et koncept, der omfatter inddragelse af patienter i eget forløb, optimering af arbejds gange, øget patientsikkerhed og en bedre oplevelse for såvel patient som pårørende.

Centralt i dette koncept er patientterminaler og den bagvedliggende infrastruktur. Gennem et tæt samarbejde med vores leverandør BEWATEC identificeres vigtige partnere på det danske marked. Virksomheder der er specialister inden for deres område – og hvor det giver alle parter værdi, når deres ydelser implementeres i konceptet.

Dagens menu

Mad er et vigtigt element i vores opfattelse af livskvalitet. Om vi vælger gourmetvejen, fast food eller noget helt traditionelt, er et individuelt anliggende. Denne opfattelse har vi stadig, når vi møder hospitalsvæsenet. Men der er også patientgrupper, der har et behov for "den rigtige kost" for at sikre optimal rehabilitering. Vi ser, at mange hospitaler har gjort tiltag for at tilgodese begge førnævnte grupper. Langt de fleste patienter ønsker indflydelse på, hvad de får at spise og hvornår. At forestille sig en delikat præsentation på terminalen af sæsonbaserede retter, suppleret med muligheden for hurtigt og intuitivt at bestille, er ikke svært.

Vi har netop indgået samarbejde med Dankost, der har unikke kompetencer in-

den for processer omkring såvel madbestilling som kostregistrering og samtidig har udviklet et koncept, som understøtter dette.

Den samlede løsning tilbyder, at hospitalet kan præsentere dagens menu på terminalerne – tilpasset den enkelte patient. Patienten bestiller via terminalen, når det passer ind i den enkeltes døgnrytme.

Tag kontrol over rummet

Mulighederne for at monitorere og kontrollere enheder er vel nærmest uanede i dag. Gårsdagens dedikerede fjernbetjening til styring af gardiner og lys kan i dag erstattes af en lækker brugerflade på en terminal. Patienten tilbydes mulighed for at kontrollere komforten på egen stue. For hospitalet betyder det mindre installation og mindre vedligeholdelse. Afdelingens personale får frigivet lidt mere tid

Fortsættes side 18





til de primære opgaver, ved ikke at blive tilkaldt unødigt.

I Fremtidens patientværelse på Hvidovre Hospital foretages der netop nu test af komfortstyring i rummet. Fokusområde i projektet er at sikre en intuitiv betjening, så patienten kan bruge det uden instruktion, men også at sikre at patienterne får de bedst mulige oplevelser under indlæggelsen.

Kompetencespecifikke kald

Det traditionelle patientkald har gennem mange år til fulde opfyldt de krav der blev stillet hertil. "Ulempen" har altid været, at personalet, inden de kunne udføre

opgaven, skulle tilse patienten, for at identificere behovet. De seneste udbud har alle beskrevet, at der skal tilbydes kompetencespecifikke kald, hvilket giver rigtig god mening i forhold til at optimere dagligdagen på afdelingerne og yde en god service til patienten. Via terminalen har patienten mulighed for at foretage et servicekald – hvis der eksempelvis er behov for et toiletbesøg, trykkes på toilet-knappen, og et kald vil gå til præcis den ressource, der kan assistere med dette. Medarbejderen kvitterer på sin telefon og patienten får en indikation på skærmen om, hvilken medarbejder der er på vej. Skridt spares og patienten betjenes effektivt til fordel for alle parter.

Fik du en god behandling?



Spørgeskemaundersøgelser er et vigtigt værktøj til indsamling af data og informationer fra patienter. Mit indtryk er, at undersøgelser ofte gennemføres efter et behandlingsforløb er afsluttet. En højere besvarelsesprocent kan givetvis opnås, hvis spørgeskemaet bliver tilbudt på patientterminalen, mens man stadig er indlagt – og undersøgelser kan måske

endda ske på daglig basis, så der hurtigt kan reageres på eventuelle u hensigtsmæssigheder. Tendensen er, at spørgeskemaer flyttes fra print til web, hvilket giver helt nye muligheder for at designe og teste spørgsmålene, og hvor frekvensen for udsendelse kan besluttes på den enkelte afdeling. Andre gevinster er reducerede omkostninger til print, hurtigere tilpasning af spørgeskema og en effektiv efterbearbejdning af data.

Hvornår er der stuegang?

Er det muligt at yde en bedre service, selv om tiden sammen med patienten reduceres? Dette spørgsmål vil kunne diskuteres, men jeg tror på, at det langt hen ad vejen er muligt. Langt de fleste af os har det rigtig godt med at vide, hvad der skal ske og hvornår. Terminalen fungerer som en informationstavle, hvor patienten har adgang til at se egne planlagte aktiviteter, information om hospitalet og den afdeling man er indlagt på. Ligeledes er der billeder af det personale, der varetager de primære plejeopgaver for den specifikke patient. Dato, tid, årstid og vejr kan indikeres via billeder på skærmen. Vigtigt er det at etablere en patientspecifik "opslagstavle", der giver patienten flest mulige svar – og samtidig skaber tryghed!

Terminalen – også personalets portal?

Oprindeligt var terminalen udelukkende tiltænkt patienten, men muligheden for

FAKTA OM TERMINALERNE

Bewatec har netop lanceret 3 nye patientterminaler

- Skærmstørrelse 10", 13" og 16"
- Android baserede og åbne standarder for integration
- MyMediNet, Cloud baseret administration af funktioner
- Terminalerne er designet til hospitalsmiljøet
 - Robuste
 - Nem at rengøre
 - Nem at betjene
- De installeres efter forholdene på stuen
 - Arme til væg og loftsmontage
 - Arme til montage på sengebord
- Andre funktioner
 - Indbygget læselampe
 - Indbygget webcam
 - RFID og chipkort læser
 - Lavt strømforbrug
 - Strømforsyning via PoE

