

Patientterminaler er langt mere end TV og radio

For omkring 15 år siden blev begrebet individuelle patient-TV introduceret på det danske hospitalsmarked af den århusianske virksomhed CARE-CALL. De små personlige TV med indbygget radio blev typisk valgt af hospitalerne for at højne patienttilfredsheden, mens man samtidig opnåede et forbedret arbejdsmiljø for personalet. I dag er de gamle TV blevet patientterminaler, der integreres i plejerutinerne og hospitalets hverdag.



AF SUSAN KARMAR, CARE-CALL A/S

I såkaldt gamle dage gav de traditionelle TV, som blev delt af alle patienterne på en hospitalsstue altid udfordringer i forhold til, hvilket program man skulle se, hvor højt der skulle være skruet op, og hvornår det overhovedet skulle være tændt. Med introduktionen af de små individuelle patient-TV fik patienterne i begyndelsen af 00'erne mulighed for "TV direkte ved sengen".

Den enkelte patient fik frihed til selv at vælge, hvilken TV-kanal vedkommende ønskede at se og ikke mindst hvornår. Dette kunne nu ske helt uden at forstyrre medpatienterne, da lyset fra de små LCD-TV, i modsætning til de traditionelle TV, ikke lyste hele sengestuen op, ligesom lydniveauet på stuerne generelt blev dæmpet ved brug af personlige hovedtelefoner.

TV blev til terminaler – og patientens kontakt til omverden

Patienterne var fra begyndelsen meget begejstrede for de små personlige TV, der var med til at skabe en tiltrængt adspredelse under indlæggelsen. De

var og er meget enkle og intuitive at anvende. Informationssamfundets stigende krav, hvor hvert individ kræver mere og mere information, afspejlede sig dog naturligvis også i sygehussektoren. Derfor udviklede det lille TV sig hurtigt, så det også blev muligt at gå på internettet, når man var indlagt. TV'et blev således til en terminal, der gav patienterne mulighed for at få informationer fra omverdenen og snart også at holde kontakten til det sociale netværk. I tillæg til TV, blev der nemlig mulighed for at benytte sociale app såsom Facebook, Twitter og lignende.

Terminalen blev således også et perfekt medie for hospitalerne til at distribuere mere målrettet information om patienternes sygdom, herunder blandt andet behandlingsplaner, vejledninger til personlig genoptræning, kost og lignende. Desuden blev mere generel information som besøgs- og spisetider, kioskmuligheder og andre praktiske informationer mulige at formidle på enkel vis. Patienten kunne under indlæggelsen søge informationer om eksempelvis egen diagnose og behandling, hvilket blev et supplement til personalets kommunikation med patienten.

Med få udvalgte services og funktioner, kan terminalerne derfor i dag bidrage til at fremme patienternes oplevelse og evne til at være selvhjulpne under en indlæggelse.

Patientterminalerne aflaster personalet

Nogle hospitaler benytter allerede terminalerne, så patienterne selv har mulighed for at styre f.eks. belysning, temperatur og solafskærmning, og dette er



med til at aflaste personalet, der er under stadigt stigende pres med krav om bedre udnyttelse af eksisterende ressourcer.

En endnu større ressourcemæssig gevinst kan opnås ved, at patienterne selv tilkalder det "rigtige" personale, når de har behov for hjælp – de såkaldt kompetencespecifikke kald.

Det er alment kendt, at personalet på vores hospitaler ikke har problemer med at nå op på de 10.000 anbefalede skridt hver dag, når de tilser patienter, der kalder på hjælp, men de mange skridt tager tid fra de patientnære opgaver. Her kan terminalerne være værktøjet, der hjælper patienten til at kalde på den rigtige ressource. På terminalen vises ikoner, svarende til patienternes typiske behov, eksempelvis hjælp til toiletbesøg, medi-



cin, mad eller drikke, og kaldet går derpå til den rette kompetence. Når personalet på forhånd ved, hvilken opgave der møder dem hos patienten, får de desuden en mere aktionsorienteret arbejdsdag, det giver mulighed for mere ro og mindre stress. Endvidere giver det mulighed for at øge fokus på de plejemæssige opgaver, som oprindeligt var årsagen til, at man valgte sit erhverv.

Terminalen fungerer i dag som personalets portal

Muligheden for at give en mere målrettet service til patienterne med udgangspunkt i de kompetencespecifikke kald, er ikke det eneste middel til at øge tilfredsheden hos såvel patienter som personale.

I dag giver apps på terminalerne blandt andet mulighed for, at det kliniske personale – direkte ved patienten – eksempelvis kan etablere adgang til dennes journal. Terminalen kommer dermed til at fungere som en fælles platform til information, og der etableres et fundament for en mere ligeværdig videndeling mellem patient og personale. Man kan i samarbejde planlægge aktiviteter og gennemgå resultater fra patientens undersøgelser. Når der skabes en åben dialog "på sengekanten" med øget patientinddragelse og forbedret information, nedbrydes de fleste barrierer, og



patientens oplevelse af kvalitet i behandlingsforløbet øges.

Over 2.000 patientterminaler på danske hospitaler

De seneste 11 år har CARE-CALL A/S leveret over 2.000 patientterminaler til danske hospitaler, hvilket svarer til mere end 95 % af alle de installationer, der er udført i Danmark. Dette har givet værdifuld viden og erfaring indenfor området, og informationerne bliver, i nært samarbejde med den tyske leverandør Bewatec, brugt til den videre udvikling af terminalerne. Et af målene har været at udvikle de individuelle patient-TV til terminaler, der fungerer som værktøjer for såvel patienter som personale – et mål, der langt hen ad vejen er opfyldt i dag og som også fortsat vil have stor fokus.

OM CARE-CALL A/S

CARE-CALL er en dansk tomandsejet virksomhed med 30 medarbejdere, der rådgiver om, leverer og servicere kalde-, kommunikations- og personsikringsanlæg. CARE-CALL har eksisteret siden år 2000 og leverer udover patientterminaler sengekald, akutalarmering, personsikring og overfaldsalarmering til halvdelen af de danske hospitaler og sygehuse. Det er et erklæret mål for CARE-CALL at opretholde en enestående viden om situationen hos kunderne sundhedssektoren i relation til de produkter og ydelser der leveres. Denne viden omsættes til løsninger der indfrier kundernes ønsker, behov og forventninger. Via viden- og erfaringsudveksling med kunderne højnes standarden og brugervenligheden i de anvendte løsninger.

exigo

Har du overvejet konsekvensen af fejl i dit projektmateriale?

Exigos innovative metode til projekt- og risikostyring, sikrer dig:

- Overblik over tidsplanen
- Mængder der stemmer
- Kollisionsfrie 3D-modeller
- Bedre IKT-aftaler

Mange danske sygehuse er tilfiede med vores metode til projektstyring.

Kontakt: Kristian Birch Pedersen

Adm. direktør, Civilingeniør, Master i IT, ph.d.
kbp@exigo.dk / 53 55 59 19 / exigo.dk

