

FREMTIDENS KOMMUNIKATIONSLØSNINGER TIL HOSPITALER



I disse år oplever vi en rivende udvikling indenfor teknologier, der giver grundlag for forskellige, nye kommunikationsløsninger til hospitalerne. Storm P. sagde: "Det er svært at spå – især om fremtiden" og dette citat gælder i høj grad også i forhold til hvilke teknologier, der vinder indpas på fremtidens hospitaler. På nogle områder ser vi dog tydelige tendenser, eksempelvis vil brug af mobiltelefoner givetvis erstatte mange DECT systemer i hospitalsverdenen – også på forholdsvis kort sigt.

Vi sætter i denne artikel fokus på nogle af de mange forskellige teknologier, der allerede findes og som vi vil se blive udbredt i de kommende år. Vi er bevidst om, at vores synspunkter naturligvis ikke i alle sammenhænge er den eneste sandhed, men det er helt sikkert, at behovet for udnyttelse og udveksling af informationer mellem de forskellige systemer vil være stigende, så hospitalerne opnår en øget effektivisering.

FREMTIDEN ER MOBILTELEFONER – OGSÅ PÅ HOSPITALERNE

Især udviklingen indenfor mobiltelefoni har været voldsomt stigende indenfor de sidste år. Det skyldes naturligvis, at vores dagligdag bestandigt skal optimeres – vi skal være hurtigere og udnytte al vores tid effektivt og det er mobiltelefonen et glimrende værktøj til.

Mobiltelefonen er blevet en helt fast bestanddel i langt den overvejende del af den danske befolknings hverdag. Vi har vænnet os til, at vores telefoner skal kunne bruges til rigtig mange ting. Mange af os forudsætter ganske enkelt, at mobiltelefonen skal fungere som en mindre computer, der kan bruges til alt fra den oprindelige funktion, nemlig at samtale når man er på farten, til søgning af informationer på internettet, læsning af mails, afspilning af musik, visning af film og meget mere – alt sammen mens vi er undervejs. Vi downloader de betjeningsvenlige app's i stort omfang, såvel i arbejdsmæssig som privat sammenhæng og vi bliver fortrolige med teknologien, bl.a. fordi vi også anvender den i vores fritid.

MOBILTELEFONER GIVER MERE TID TIL PLEJE AF PATIENTER

Også på hospitaler kan man bruge mobiltelefonen som et værktøj til at blive mere effektiv. Det giver personalet bedre tid til at koncentrere sig om deres primære opgave – nemlig patientplejen.

Man kan således med fordel distribuere kald og alarmer til plejepersonalets mobiltelefoner og endda sikre sig, at bestemte alarmer kun udsendes til de relevante modtagere. Det sker ved at specifikke kombinationer af variabler – så som alarmpunkter, prioritet af kald, tidspunkt på døgnet, ugedag samt dato – styrer, at rette information kommer frem til rette modtager på rette tidspunkt.

MOBILTELEFONERNE INTEGRERES MED KALDESYSTEMET

Mange af de kaldesystemer, som carecall i dag leverer til sygehuse og hospitaler, indeholder allerede nu mulighed for at distribuere alarmer og hændelser til mobiltelefoner. I praksis kan plejepersonalet via mobiltelefon få adgang til eksakt samme informationer, som findes internt i systemet.

Integrationen mellem kaldesystemet og de trådløse modtagere kan eksempelvis ske via *BEST Software Suite*, der er en meget effektiv og fleksibel softwareplatform til håndtering af kalde- og alarmkommunikation til mobiltelefoner. Løsningen kan også anvendes, hvis hospitalet ønsker at anvende ældre teknologier så som personsøgere, IP-telefoner og DECT telefoner.

I mobiltelefonens display kan personalets egne alarmer vises med tydeligt farvede ikoner, alarmtekst og alarmprio-

ritet i klartekst (f.eks. Nød, Akut, Fejla-larm). Personalet får på denne måde hurtigt et overblik over egne kalde- og alarmaktiviteter ligesom man kan se, hvilke stuer der aktuelt har besøg af kollegaer. Alle kald vises i den rækkefølge patienterne har aktiveret dem og højere prioriteter vises højest i listen med tydeligt farve ikon i relation til vigtigheden.

Alle kald og alarmer kan accepteres direkte på mobiltelefonen og for det øvrige personale i plejeteamet vises, hvis der allerede er en kollega på vej til patienten. På samme måde kan personalet afvise et kald, som så øjeblikkeligt sendes videre til en kollega.

Eskalering af kaldehændelser kan ske i niveauer styret af tid, hvilke plejeresourcer der er ledige og vigtigheden af kaldet. Eftersom hele kommunikationskæden er overvåget i *BEST Software Suite* ved systemet, hvis nogle af mobiltelefonerne ikke kan modtage alarm og eskalering til andre mobiler sker på det grundlag.

I *BEST Day Planner* indikeres den eksakte status for de enkelte mobiltelefoner (online/offline/fravær). Fravær indebærer, at personalet selv indikerer på deres mobiltelefoner, at de ikke er tilgængelige for at modtage alarm på grund af eksempelvis møder eller pauser. Der er også mulighed for at supplerer med Log/Statistik, således at der kan vises statistik for alle hændelser i systemet.

BEST Software Suite kan håndtere alarmer til personsøgere og DECT telefoner og mobiltelefoner samtidig. Dette indebærer, at forskelligt personale kan udstyres med forskellige modtagere, alt efter hvilket behov det pågældende personale har. Systemet understøtter den "One Phone Strategy", der er under indførelse mange steder, hvor hver enkelt ansat kun behøver at anvende én kommunikationsenhed til det samlede kommunikationsbehov.

På den måde slutter ringen, og vi er tilbage ved kernen: Personalet får bedre tid til patientplejen.

KRITISK ALARMERING FOREGÅR VIA MOBIL KALDEHÅNDTERING

I samarbejde med *BEST* Teleprodukter tilbyder care-call desuden en helt ny software til håndtering af kritiske alarmer.

Løsningen er en revolution på markedet i forhold til patienternes tryghed og er opbygget, så der opnås en meget stor sikkerhed, da hele alarmvejen konstant overvåges. Sikkerheden er markant forbedret i forhold til mange af de danske hospitaler.

Se film om kritisk alarmering på Hvidovre Hospital med *BEST* Emergency software på <http://care-call.dk/kritiskalarmering>.



PATIENTTERMINALER ELLER TV?

Når det handler om patientterminaler eller TV, kan man stille sig selv spørgsmålet: "Hvilke behov har patienterne – udover pleje, fred og ro?"

Ofte ønsker patienterne sig bare at blive raske i fredelige og rolige omgivelser uden for mange forstyrrelser fra medpatienter og personale. At de fysiske behov dækkes, er naturligvis afgørende, men de psykiske og sociale behov må i den forbindelse ikke underkendes.

BEHOVET FOR INFORMATION OM SIN SYGDOM

Vi lever i et informationssamfund, hvor tendensen er, at vi som mennesker ønsker mere og mere information, især målrettet information tilpasset vores egen situation.

I en hospitalsseng har man ofte ønsker om og behov for at modtage praktiske informationer om dagligdagen på afdelingen (eksempelvis spise- og besøgstider, kioskmuligheder m.m.). Tendensen er også, at patienterne søger stadig mere information om egen diagnose og behandling, hvilket stiller nye krav til den måde læger og plejepersonale kommunikerer på i relation til patienterne.

Vejledninger til genoptræning, kost m.m. kan f.eks. distribueres afdelingsvis via patienternes personlige terminal. Kort, klar og målrettet information er at foretrække og gives denne information visuelt, er der meget større chance for at budskabet modtages korrekt og huskes. Patientterminalen et perfekt medie – den giver nemlig mulighed for at kombinere modtagelsen af information fra det almindelige TV med muligheden for selv at søge informationer på internettet.



ADGANGEN TIL VERDEN UDENFOR HOSPITALET – SOCIALE MEDIER OG MAIL

Patienternes adgang til mail, Facebook, Twitter eller lignende sociale medier er en faktor, der kan hjælpe i helbredelsen. At bibeholde kontakten til sit netværk fremmer lysten og energien til at blive rask og derfor vil adgangen til disse tjenester uden tvivl være et af de krav, som et moderne sundhedsvæsen vil blive mødt med fremover.

På mange hospitalsafdelinger er der allerede i dag trådløse patientnetværk, som gør det muligt for patienterne at medbringe deres egen bærbare PC eller tablet. Selv om den løsning måske umiddelbart er en mindre investering for hospitalet, er der både hygiejne- og forsikringsmæssige forhold at tage hensyn til, ligesom informationsstrømmen til patienten lettere styres via en løsning med patientterminaler.

Hvis hospitalets holdning endvidere er, at alle patienter skal have samme muligheder, er den bedste løsning at installere patientterminaler ved sengene. De kan leveres, så patienterne både får mulighed for at se TV, høre radio og anvende internettet via en trykfølsom skærm, som patienten kan navigere direkte på. Alt dette leveres samlet i en terminal, der er på størrelse med en gammeldags telefonbog og som kan hejses op under loftet eller skubbes hen til væggen, når der er behov for aktivitet omkring patienten. Løsningen giver i øvrigt heller ingen hygiejnemæssige problemer (i modsætning til når patienterne medbringer eget udstyr), da skærmene blot rengøres med Virkon, inden en ny patient skal betjene samme udstyr.

SIKRINGEN AF KOMFORT I EN UKOMFORTABEL SITUATION

Mulighederne for styring af komforten i og omkring hospitalssengen er stadig stigende. Problemet er dog ofte, at det dels er svært at placere de nødvendige knapper for styring tæt nok på patienten og dels at gøre betjeningen så enkel og entydig, så patienterne kan finde ud af at anvende funktionerne. Ønsket om nærhed og enkelhed opfyldes allerede i dag med patientterminaler, der kan tilpasses fuldstændig til den enkelte afdeling og som giver en række nye muligheder for komfortbetjening, f.eks.: Tænd og sluk af læselys, styring af solafskærmning og bestilling af mad og drikke m.m.



SIKRING AF ET HØJT HYGIEJNISK NIVEAU

Den stigende fokus på hygiejne burde betyde, at tiden med almindelige fjernbetjening, der kan være rene bakteriebomber, er ved at være slut. Med patientterminaler er problemet elimineret. Rengøringen er ganske enkel, idet man, som tidligere nævnt, blot rengør terminalens enkle overflade med Virkon.

Patientterminaler kan også hjælpe med at opfylde personalets behov

DET "RIGTIGE" PERSONALE TIL DEN "RIGTIGE" PATIENT

Det er et ubestrideligt faktum, at plejepersonalet ikke har overskydende ressourcer og derfor er det af yderste vigtighed, at det er det "rigtige" personale, som patienten tilkalder – alt afhængigt af hvilket behov patienten har brug for assistance til.

En bedre udnyttelse af de knappe ressourcer kan ske ved, at det er det rigtige personale, der bliver forstyrret, når patienten har behov for hjælp. De individuelle patientterminaler er en stor hjælp i den sammenhæng, for de kan forsynes med entydige kaldeknapper, f.eks. en "mad/vand-" eller en "toiletknop", der kalder en SOSU eller en "pilleknop", der kalder en sygeplejerske. Det hjælper plejepersonalet, så de får mulighed for

en mere aktionsorienteret dagligdag. Når handlinger skal udføres som en reaktion i relation til andres handlinger, bliver dagligdagen ofte stressende og derfor er det vigtigt, at de løsninger, der installeres, understøtter muligheden for en roligere hverdag, som man i hovedtræk selv planlægger.

ENKEL OG LET BETJENING AF TEKNOLOGISK UDSTYR

Plejepersonale er traditionelt ikke uddannet til at betjene teknologisk udstyr og derfor gælder det samme råd som i relation til patientbrugerflader: Begræns funktionaliteten til det, der er behovet og sørg for at brugerfladen er så enkel og entydig som overhovedet muligt.

GEVINSTER MED PATIENTTERMINALER

Med en moderne og tilpasset løsning med patientterminaler, opnår hospitalet således en lang række forbedringsmuligheder i relation til effektivitet, kommunikation og patientunderholdning. Der er gevinster til alle: Patienter, personale, sygehusvæsen, miljøet og dermed i virkeligheden i sidste ende hele samfundet.