

– EN GUIDE TIL HVORDAN MAN GØR BESLUTNINGSPROCESSEN BEDRE

Baseret på mange års erfaringer vil vi gerne give vores bud på, hvordan man med succes implementerer et moderne patientkaldelanlæg på et sygehus.

1. Sammensæt en brugergruppe

Nutidens kaldesystemer giver en række muligheder for at integrere forskellige systemer, som samlet vil give sygehuset en løsning, der letter dagligdagen for personalet og øger sikkerheden for patienter og personale. Ofte kan man med fordel sammenkoble kaldesystemet med telefonanlægget, telemetrisystemer, patientterminaler og bygningssikringsanlæg. De mange muligheder betyder, at løsningen bør skræddersyes, så den tilpasses den konkrete situation. Derfor er det vigtigt at inddrage plejepersonalet, da de er de primære brugere af udstyret. Andre faggrupper som med fordel også bør inddrages:

- Personale som skal vedligeholde systemet.
- IT afdelingen som måske skal stille netværk og servere til rådighed.
- Afdelingen som er ansvarlig for telefonanlæg, hvis udstyret skal integreres.
- Hygiejnesygeplejerske og evt. rengøringsafdeling.
- Sikkerhedsrepræsentant.
- Bygningsafdeling og ved byggeri fremmede rådgivere.
- Økonomiansvarlig fra ledelsen.



2. Hvilket udbytte bør I opnå?

Hold et internt møde og drøft, hvilke forbedringer den nye løsning skal give jer.

Her er nogle af de forbedringer, som vi synes, at I bør opnå:

- Forbedring af arbejdsmiljøet ved at reducere støj og stress.
- Øget patientsikkerhed ved nyt driftssikkert udstyr, som er let at betjene.
- Bedre logistik og udnyttelse af ressourcer, idet plejepersonalet kan gå mere målrettet og dermed sparer skridt.
- Større patienttilfredshed ved hurtigere reaktion fra den "rigtige" plejer på patientkald.

3. Hvordan vil I opnå forbedringer?

De tekniske muligheder er i dag meget bedre i forhold til mange af de lyd- & lampebaserede anlæg, som blev installeret i halvfjerds- og firserne. Men omvendt er det også en dårlig idé at investere i for store løsninger, hvor store dele af funktionerne ikke anvendes. I skal derfor sikre, at Jeres behov opfyldes, men det skal gøres så enkelt som muligt, fordi det gør brugen og betjeningen af systemet meget lettere.

Hvilke funktioner har I behov for? Her er nogle eksempler til inspiration:

A. Patientkald

- Hvilke rum/steder skal patienter kunne kalde fra?
- Skal patienter også kunne kalde trådløst?
- Hvis ja, vil I så vide, hvor på sygehuset patienten befinder sig, når der kaldes?
- Er der behov for automatisk patientkald, som individuelt kan tilsluttes ved den enkelte seng? (f.eks. når en patient falder ud af sengen eller epilepsialarmer som registrer krampeanfald.)
- Ønsker I at besvare patientkald ved personlig henvendelse?
- Eller skal det også være muligt at tale med patienten via systemet?

B. Personalekald

- Assistancekald fra stuer/toiletter – to medarbejdere til en ikke akut opgave (tungt løft m.m.).
- Nødkald - akut behov for ekstra hjælp på stuer, toiletter og andre patientrelaterede rum.
- Hjertestopalarmer fra stuer og/eller fra afdelinger – husk en meget enkel procedure.
- Traumekald f.eks. fra skadestue.
- "Dårligt barn" kald.
- Kejsersnitkald.
- Trådløs overfaldslarm til personale, som arbejder på skadestuer og i psykiatrien.

C. Sikkerhedsinformationer til plejepersonalet

- Information om indbrud i medicinskab.
- Information om at luftarter "kører" på backup drift.
- Præsentation af telemetrialarmer.



D. Andre informationer

- Pårørende som ringer på ved en låst dør til afdelingen.
- Pårørende som ankommer til en "receptionskranke" uden personale – tilkald af personalet via en knap.
- Telefon som ringer på afdelingen.
- Madvogn, rørpost, Falck el. lign. er ankommet.
- Elevatorkald.

E. Patientkomfort og underholdning

Der findes i dag mange muligheder for at gøre livet mere behageligt for patienterne, overvej f.eks.:

- Skal patienter via en betjeningsenhed ved sengen kunne betjene nat- og læselys?
- Skal patienter kunne lytte til radio?
- Skal patienter have eget TV? Hvis ja:
 - Skal der kunne tilkobles Playstation, DVD afspiller m.m.?
 - Skal der være tekst-TV adgang ved sengen?
 - Ønsker sygehuset en eller flere informationskanaler (dagens menu, vejviser, besøgstider, kiosk- og frisøråbningstider, genoptræning m.m.)?
 - Skal patienten have adgang til Internet og/eller telefoni ved sengen?



F. Trådløs personaletelefoni

Ønsker personalet at bære trådløse telefoner, således at man både kan passe afdelingstelefon, ringe til kollegaer samt modtage kald fra »egne« patienter. Hvis ja, ønsker I via dette apparat at kunne tale med patienter, når de kalder?

G. Tildelt patientpleje

Ønskes I at plejepersonalet skal »logge« sig på, når der mødes ind og via computer vælge, hvilke patienter man skal modtage kald fra?

H. Dokumentation af hændelser

Er der behov for, at systemet opsamler og registrerer alle hændelser, således at der altid findes en dokumentation af det skete?

HUSK: Begræns Jer til det, der virkeligt er behov for, så bliver det hele mere enkelt at betjene og forstå.

4. Inviter potentielle leverandører på besøg

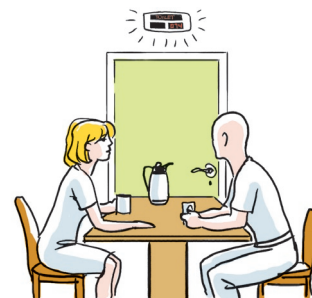
Inden I evt. udarbejder en kravspecifikation, bør I holde møde med en eller flere potentielle leverandører. Ved mødet bør I få en præsentation af udstyret og de muligheder, som det kan give Jer. Husk at sætte tid af til en dialog omkring Jeres behov. Der bør afsættes to timer til mødet og leverandører bør have adgang til lokalet 30 min. før mødestart, således at udstyr m.m. er opsat, når I ankommer til mødet.

5. Beskriv Jeres behov

Beskriv hvilke ønsker og krav I har, f.eks. inden for følgende hovedområder:

1. Funktioner – herunder integration mod andet udstyr.
2. Hvilke rum skal udstyret dække?
3. Servicering – hvad vil I selv stå for og hvad skal leverandøren stå for?
4. Miljø – materialer, genbrug m.m.
5. Hygiejne – rengøring.
6. Hvilke krav har I til leverandøren (viden, serviceomkostninger, samarbejde m.m.)?
7. Udbygningsmuligheder til fremtidige behov.

Prioriter Jeres ønsker og udarbejd kriterier for valg af leverandør.



6. Indhentning af pris

Bed en eller flere firmaer om at komme med tilbud på opgaven og informer disse firmaer om Jeres ønsker og hvilke kriterier, der ligger til grund for tildeling af opgaven.

Lad tilbudsgivere beskrive, hvorledes Jeres ønsker og behov indfries.

7. Valg af løsning

Kald igen på en eller flere leverandører og lad leverandører gennemgå deres tilbud. Besøg evt. fabrik og/eller andre sygehuse, som har erfaringer med udstyret og leverandøren.

Træf en beslutning.

8. Planlægning af opgaven

Der bør aftales tidsplan, som beskriver start og slut på implementering på de enkelte afdelinger. Såfremt der er afdelinger, som er i drift på installationstidspunktet, skal det måske aftales fra dag til dag hvilke stuer, der må arbejdes i.

I bør sammen med leverandøren udfylde datalister med bruger-/bygningsdata til brug for konfiguration af anlægget.

Undervisning og instruktion bør aftales i god tid, så advisering kan finde sted.

Der bør laves aftaler om evaluering og evt. efterfølgende tilpasninger.

Hvis I selv vil vedligeholde løsningen, skal der laves aftaler omkring uddannelse af teknisk personale og gennemgang af dokumentation.

care-call a/s

Danmarksvej 30 B2
DK-8660 Skanderborg
Tlf.: +45 87 89 90 00
Fax: +45 87 89 90 05

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

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