

[CASE STUDY]

Kunde: Århus Universitetshospital, Skejby
 Løsning: Ascom Job Agent til registrering og dokumentation af portøropgaver med bedre planlægning som følge



ÅRHUS UNIVERSITETSHOSPITAL, SKEJBY – PORTØREN ER ALTID PÅ PLETTEN

På Århus Universitetshospital, Skejby er portørernes ventetid på patienter faldet markant, efter at portørerne er begyndt at registrere alle deres opgaver på trådløse DECT telefoner. Et dokumentationssystem har skabt overblik over det reelle tidsforbrug og smidigere samarbejde med afdelingerne.

1.400 daglige opkald – det er hverdagen for de 65 portører på Århus Universitetshospital, Skejby som er bindeledet mellem hospitalets mange forskellige afdelinger. Opkaldende tikker ind, hver gang patienter, blodprøver, journaler, varer eller andet skal transporteres fra en afdeling til en anden, og i langt de fleste tilfælde forventes portøren at være klar inden for maksimalt 10 minutter. Det stiller høje krav til den enkelte portørs evne til at planlægge.

– Tidligere brugte vi personsøgere, men det er en fuldstændig utidsvarende løsning i forhold til dagligdagen på et moderne hospital, fortæller portørchef Morten Møller. Kravene til effektivitet og smidighed er væsentlig højere i dag, og derfor har vi valgt en løsning fra Ascom, som kombinerer trådløse telefoner og et dokumentationssystem.

Farvel til mistede opkald

I modsætning til personsøgerne kan telefonerne håndtere flere samtidige opkald, så afdelingerne altid kan få fat i en portør. Og det har i sig selv været en stor gevinst påpeger Morten Møller:

– Telefonerne har helt fjernet problemet med mistede opkald, som var kilde til stor frustration tidligere. Op mod 80 procent af de opkald, vi modtager, drejer sig om haste- og ad hoc opgaver, og derfor er det særdeles vigtigt, at afdelingerne altid kan komme igennem til portørerne. Ellers opstår der flaskehalse og lange ventetider.



Morten Møller, portørchef på Århus Universitetshospital, Skejby

“Vi kunne også have valgt en PDA- eller PC-baseret løsning til indtastning, men i min optik skaber det ikke den smidighed og effektivitet, der er brug for på et moderne sygehus. Opgaverne er så mange og ofte af akut karakter, at den menneskelige dialog bliver helt afgørende for planlægningen”.

Enkel håndtering med DECT

Selve registreringen af en opgave er ifølge Morten Møller meget enkel. Portøren indtaster blot et nummer for den afdeling, der ringer, et nummer for hvor opgave skal påbegyndes, og et nummer for hvor den skal afsluttes.

Ascom Job Agent registrerer hver enkelt opgave ud fra et gennemsnitligt tidsforbrug, som en ekstern konsulent har udregnet. Hvis en opgave tager længere tid, end den er sat til i systemet, kan portøren med et enkelt tasteklik øge tidsforbruget med 10 minutters intervaller.

Fintmasket dataopsamling

Men de helt store resultater er hentet på dokumentationssiden. Portør-afdelingens dokumentationssystem er baseret på Ascom Job Agent, som er tæt integreret med de 45 Ascom telefoner, afdelingen råder over. Portørerne registrerer alle opgaver og tidsforbrug på telefonerne, som dernæst med det samme overfører oplysningerne til Job Agenten. Her bliver de omdannet til grafer, der giver Morten Møller et detaljeret overblik over portørgruppens arbejde, målt på fordeling af opgavetyper, antal opgaver, tidsforbrug pr. opgave, spidsbelastningsperioder og spildtid.

Der er defineret 30 forskellige opgavetyper, der hver især har fået et nummer, som portøren taster ind på sin telefon, når en afdeling ringer om en transport. Hver enkelt registrering overføres automatisk til en database, hvor dataene bliver analyseret og præsenteres i grafiske rapporter.

Disse rapporter er blevet et nøgleredskab i Morten Møllers daglige arbejde.

Jo bedre dokumentation, jo bedre budget

– Rapporterne tjener både som et virkelig godt planlægningsværktøj og som dokumentation over for de øvrige afdelinger og sygehusets ledelse. Århus Universitetshospital, Skejby gennemførte et projekt omkring Balanceret Målestyring (BMS), hvor alle afdelinger skulle dokumentere og opsætte målsætninger for deres arbejde. Normalt er det højere oppe i hierarkiet, man er dygtigst til den slags, men med Ascoms løsning har vi fået et ligeværdigt værktøj.

– Vi var faktisk i stand til at opsætte de klareste mål og mest præcist identificere de forhold, der har indflydelse på vores målopfyldelse. Vores evne til at dokumentere kan have indflydelse på de budgetter, vi får tildelt, og derfor er det vigtigt, vi har de bedste værktøjer, forklarer Morten Møller.

50 procent færre forgæves ture

Som eksempel nævner han forgæves ture. Ved hjælp af de trådløse telefoner begyndte portørerne at registrere, hver gang de blev kaldt ud til en forgæves tur. Ifølge Morten Møller blev der registreret 190 forgæves ture på en enkelt måned, som eller kunne være kommet andre opgaver til gode. Men efter blot et par måneders registrering var antallet af forgæves ture imidlertid halveret.

– Alene det, at vi registrerer forgæves ture oppe på afdelingen, har en præventiv effekt. Og hvis et problem bliver ved med at dukke op, kan vi råbe vagt i gevær overfor den pågældende afdeling. Det er en stor tilfredshed for portørerne i hverdagen, og det er med til at reducere antallet af fejl disponeringer på sygehuset.



Århus Universitetshospital, Skejby er et af landets mest specialiserede sygehuse med fem samlinger af specialafdelinger. Portørafdelingen på Århus Universitetshospital, Skejby tæller 80 ansatte, der håndterer over 250.000 registrerede opgaver pr. år. Portørerne råder over 45 trådløse telefoner, som anvendes i døgndrift på tværs af dag- og nattevagter.

Bedre ressourceallokering

De registrerede data skaber også overblik over, hvor der er travlt og mindre travlt, så der hurtigt kan flyttes ressourcer hen til de afdelinger, hvor der er spidsbelastning. Det giver en helt anden fleksibilitet end tidligere, hvor portørernes arbejdsområde var geografisk bestemt.

– Løsningen har nogle meget spændende perspektiver. Århus Universitetshospital, Skejby står over for en betydelig udbygning, som betyder, at man ikke kan nøjes med 1-2 portørcentre i længden. I stedet kan man forestille sig en række lokale servicecentre, som samler portører, rengøring, post osv. Her vil løsningen kunne komme i spil både som et redskab til at måle, hvor meget serviceopgaverne fylder i forhold til sygehusets centrale opgaver, og til at flytte servicepersonale rundt i forhold til spidsbelastninger.

En dygtig samarbejdspartner

– Dataopsamlingen via telefonerne har meget stor værdi for os. Den var ikke en del af det oprindelige tilbud, men Ascom var fra start indstillet på at udvikle en dokumentationsløsning til portørafdelingen baseret på det eksisterende trådløse system. Det er en meget positiv oplevelse at samarbejde med Ascom. De er dygtige til at sætte sig ind i brugernes behov, og siger de nej til et forslag, er det altid velbegrunderet. Jeg oplever det som en stor fordel at kunne påvirke produktet i modsætning til, hvis vi havde købt en fast løsning, hvor kun 70 procent havde relevans i forhold til vores behov, siger Morten Møller.

Om Ascom

Ascom er verdens førende leverandør af trådløse kommunikationsløsninger til bl.a. håndtering af alarmer og tidskritisk information herunder fx hjertestop-, traume-, produktionsalarmer og personsikring. Løsningerne er baseret på alarmsendere, personsøgere og trådløs IP-telefoni.

På verdensplan har Ascom installeret mere end 70.000 systemer på hospitaler og plejehjem, i industrien og psykiatrien samt i kriminalforsorgen. Ascom Danmark A/S er en del af Ascom Wireless Solutions, der ejes af den schweiziske, børsnoterede koncern Ascom (Swiss) AG.

Ascom Danmark har 42 medarbejdere og kontorer i Silkeborg og Tåstrup. Den danske kundeliste tæller bl.a. Sygehus Lillebælt, Hospitalsenheden Vest, Sygehus Sønderjylland, Sydvestjysk Sygehus, Århus Universitetshospital Skejby, Roskilde og Køge Sygehuse, Herlev Sygehus, Gentofte Sygehus, Kalundborg-, Gentofte- og Herning Kommuner, Danfoss, V&S Danmark, Scandlines, Maersk Tankers, og Kriminalforsorgen.