

[CASE STUDY]

Kunde: Sygehus Vendsyssel, Hjørring

Løsning: Ascom Job Agent – en Task Management løsning til booking, planlægning og optimering af såvel patienttransporter som portør opgaver.



SYGEHUS VENDSYSSEL STRØMLINER PATIENTKØRSLER MED WEB OG SMS

”Vi har fået et meget bedre overblik end tidligere. Nu kan afdelingerne følge enhver transport på skærmen og se, om portøren er på vej. De kan også se, hvilken portør, der er på vej, så de kan give direkte besked, hvis der er ændringer. Vi har opnået en helt anden koordinering i hele huset end før.”

Henrik David, Serviceleder
Serviceafdeling

Ventetiden på afdelingerne er reduceret mærkbart, arbejdsmiljøet er forbedret, og portørerne har fået mere tid til at tage sig af patienterne, når de køres til og fra afdelinger. Det er konklusionerne på Sygehus Vendsyssel, Hjørring, som har taget et nyt portør-bookingsystem fra Ascom i brug.

Med 200 patientkørsler om dagen er der travlt blandt portørerne på Sygehus Vendsyssel, Hjørring. Tidligere kimedede telefonen konstant i portørcentralen, og portørerne fik hele tiden opkald på deres mobiltelefoner om nye opgaver. De mange forstyrrende opkald stressede ikke kun portørerne, men også patienterne. Og den dårlige stemning kunne let forplante sig til afdelingerne, hvor ventetiden på at komme igennem med bookinger var en klar stressfaktor.

For at skabe et smidigere arbejdsflow har hospitalet implementeret et nyt portør-bookingsystem. Systemet er baseret på Ascom Job Agent og anvender web og SMS til bestilling og koordinering af transporter. Ud over at fjerne det konstante ringeri, har det nye system også skabt et værdifuldt overblik i portørcentralen, hvor man i den webbaserede bookingportal hele tiden kan se status på opgaver og tilgængelige portører.

Tid til patienterne

– Når en afdeling booker en kørsel i Ascom Job Agent, kan koordinatoren i portørcentralen straks sende opgaven videre til en ledig portør, som får en SMS direkte på sin DECT-telefon. Den mand, der nu er afsat til at administrere transporterne, kan nemt afses til opgaven, fordi koordineringen er så effektiv, forklarer serviceleder Henrik David fra Sygehus Vendsyssel, Hjørring.



– Det vigtigste er dog, at portørerne er meget glade for løsningen. Det har fjernet en stor stressfaktor, at deres telefoner ikke ringer konstant. De oplever samtidig, at de har fået mere tid til patienterne. De kan være nærværende og berolige, hvilket har stor betydning, da patienterne ofte er nervøse under transporterne. Stemningen er virkelig blomstret op, efter vi har fået Ascom Job Agent, siger Henrik David.

Effektiv booking uden ventetid

På afdelingerne er der også stor tilfredshed med det nye bookingsystem. Skadesmodtagelsen og røntgenafdelingen var de første til at implementere systemet, som rulles ud på resten af sygehuset i sommeren 2011. I begyndelsen var der ellers skepsis over for systemet, fordi det blev anset for mere tidskrævende at skulle booke kørsler på skærmen frem for at gribe telefonen, men forbeholdene forsvandt hurtigt.

– Det tager ikke mere end 15-20 sekunder at lave en bestilling i systemet. Vi skal blot skrive, hvorfra og hvortil transporten skal foregå, hvordan den skal foregå, og hvilken type kørsel der er tale om, fx returkørsel. Ordren er afgivet med fem klik og uden nogen form for ventetid, siger Nanna Bundgaard, som er røntgensygeplejerske på Sygehus Vendsyssel, Hjørring.

– Tidligere kunne vi stå med telefonen i op til et par minutter uden at komme i kontakt med portørcentralen. Tit måtte man opgive og vente i måske yderligere fem minutter, før man prøvede at komme igennem igen. Ofte kunne vi ikke lave noget i ventetiden, fordi vores arbejdsflow blev afbrudt, fortæller hun.

Netop ventetiden var et irritationsmoment på røntgenafdelingen, som har en produktion, der skal overholdes. Patienterne ankommer hele tiden, og en enkelt forsinkelse på fem minutter kan få hele programmet til at skride.



Nanna Bundgaard,
Røntgensygeplejerske



Heidi Hein,
Sygeplejerske, Skadesmodtagelsen

– Man bliver nemt irriteret, når man har travlt og står og venter på en patient, der ikke kommer til tiden, fordi der er ventetid på portørerne. De negative følelser har det med at forplante sig, og det er ikke godt for arbejdsmiljøet. Det er vi kommet helt til livs. Selv som nordjyde vil jeg sige, at det er et kanongodt system, siger Nanna Bundgaard.

Forbedret arbejdsflow

Både røntgenafdelingen og skadesmodtagelsen hæfter sig ved, at systemet giver et overblik, de slet ikke er vant til. Ascom Job Agent indeholder to skærm-billeder – et til bestilling og et statusoverblik, og netop sidstnævnte har over-raskende positiv effekt på arbejdsflow og optimering af tidsforbrug.

I statusbilledet kan personalet se, hvilken portør der har fået tildelt en kørsel, og hvornår den er startet. Frem for at vente i uvished kan de således nu beregne, hvornår patienten kommer og evt. tage en lille ekstraopgave ind.

– Er der ændringer til en bestilling, eller kommer der en akut opgave, kan vi hurtigt afbestille kørslen i portalen, hvis den ikke er påbegyndt, eller ringe til den pågældende portør, hvis han allerede er på vej, siger sygeplejerske Heidi Hein fra skadesmodtagelsen på Sygehus Vendsyssel, Hjørring. – Det giver et smidigere og mere tilfredsstillende arbejdsflow for alle.

– Vi bestiller ofte flere portører på én gang, da vi har to afsnit. Det er en stor fordel, at portørerne nu ved, hvor de skal gå hen. Sådan var det ikke før, hvor de kom ind på afdelingen uden direktioner i forhold til opgaven. Der kunne nemt opstå forvirring om, hvem de kom efter. Nu skriver vi i meddelelses-feltet i portalen, hvad det er for en stue patienten skal hentes fra, og denne information går direkte videre til portørens telefon. Vi kan desuden se, hvornår han er på vej, så vi kan begynde at gøre patienten klar i tide, forklarer Heidi Hein.

Sikker patientidentifikation

En anden væsentlig fordel, sygehuset har opnået med Ascom Job Agent, vedrører patientsikkerhed. I kraft af at systemet opsamler patientinfor-mationer lever Sygehus Vendsyssel Hjørring op til den Danske Kvalitetsmodel, som netop stiller krav om sikker identifikation af patienten med navn og cpr-nummer forud for al patienttransport.

Heidi Hein oplever desuden, at bookingsystemet både har gjort hver-dagen mindre stresset og forbedret det fysiske arbejdsmiljø:

– Før kunne man godt have en følelse af at drive rovdrift på portø-erne, når man hele tiden hang i telefonen. Det er ikke rart, og det skete da, at vi af den grund undlod at ringe og selv udførte nogle af opgaverne, selvom de var fysisk belastende. Det gør vi ikke mere. Nu ved vi, at der sid-der en koordinator og fordeler opgaverne mellem portørerne, og det giver en helt anden ro, fortæller Heidi Hein.

Om Ascom

Ascom er verdens førende leverandør af trådløse kommunikationsløsninger til bl.a. håndtering af alarmer og tidskritisk information herunder fx hjerte-stop-, 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 Nordic er en del af Ascom Wireless Solutions, der ejes af den schweiziske, børsnoterede koncern Ascom (Swiss) AG. Ascom Nordic har 125 medarbejdere.

Den danske kundeliste tæller bl.a., Sygehus Lillebælt, Hospitalsenheden Vest, Århus Universitetshospital Skejby, Roskilde og Køge Sygehuse, Herlev Sygehus, Gentofte Sygehus, Kalundborg-, Gentofte- og Herning Kommuner, Psykiatrisk Center Sct. Hans, Kofoedsminde og Kriminalforsorgen.