

[CASE STUDY]

Case Study: Hillerød Hospital,
Gynækologisk-Obstetrisk afdeling

Løsning: NetPage til optimering af den interne
kommunikation



MINDRE STRESS OG FÆRRE FEJL MED NETPAGE PÅ HILLERØD HOSPITAL

På afdeling 121 på Hillerød Hospital løb sygeplejerskerne tidligere rundt efter hinanden, når en patient kom tilbage fra opvågning eller en journal var færdig. Utallige daglige forstyrrelser var et væsentligt stressmoment, som truede patientsikkerheden. I dag har afdelingen fået NetPage fra Ascom, og sygeplejerskerne har fået et langt bedre arbejdsmiljø.

Alle kvinder, der indlægges til gynækologiske operationer på afdeling 121 på Hillerød Hospital, bliver tilknyttet en fast sygeplejerske. Desværre betød den service, at kollegaerne dagligt brugte meget tid og mange skridt på at lede efter hinanden og overlevere mundtlige beskeder om stuegang eller patienter tilbagevendt fra opvågning. Med NetPage kan afdelingen udnytte sygeplejerskernes personsøgere til mere end patientkald og sende direkte beskeder om fx færdige journaler, stuegang og telefonopkald til personsøgerne fra en computer på kontoret. Det har ikke kun sparet medarbejderne for mange daglige forstyrrelser, men også fjernet et betydeligt stressmoment i hverdagen.

- Vi gik rigtig mange skidt hver dag og afbrød ofte kollegaer i deres arbejde, fordi vi skulle videregive alle praktiske beskeder mundtligt. Afbrydelserne øgede stressniveauet på afdelingen og gav desværre større risiko for fejl og forglemmelser, hvilket var en direkte trussel mod patientsikkerheden. Tidligere modtog vi udelukkende patientkald på vores personsøgere, men nu kan vi fx skrive "PT tilbage fra OP" på computeren med NetPage på kontoret, når en patient kommer tilbage fra operation, hvorefter den relevante sygeplejerske modtager beskeden direkte på den personsøger, hun altid har på sig, fortæller Birgitte Holst Wiehl, klinisk vejleder og tidligere patientsikkerhedsansvarlig på Hillerød Hospital.

Også medarbejderne på afdelingen har mærket en direkte forbedring i deres arbejdsmiljø. Hanne Kofoed Pedersen er sygeplejerske på afdelingen og har længe været irriteret over de daglige forstyrrelser, den megen småsnak og uro i arbejdet.



Fakta om Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling:

Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling på Hillerød Hospital dækker både fødeafdeling og gynækologi. På gynækologisk afdeling diagnostiserer og behandler man kvinder med gynækologiske problemer og sygdomme indenfor almen gynækologi, uro-gynækologi, onko-gynækologi samt voldtægtsfrer, fertilitetsproblemer og smertebehandling. Kvinder, der skal opereres, indlægges på sengeafsnit 121, som har 18 sengepladser og betjenes af specialuddannede læger og sygeplejersker. Afsnittet tilbyder også åbenindlæggelse og efterlever behov for palliativ behandling.

- Fem-ti kollegaer blev hurtigt forstyrret i deres arbejde og skulle lede efter patientens sygeplejerske, og hvis det drejede sig om en mindre opgave, endte man ofte med at løse den selv. Med NetPage er det kun dem, der har brug for informationerne, der bliver forstyrret - ikke alle os andre. Det har gjort det meget nemmere at komme af med beskeder til hinanden, og det giver langt mere ro og mindre stress i hverdagen, fortæller Hanne Kofoed Pedersen.

Bedre planlægning og færre forstyrrelser

Når en medarbejder møder ind på afdeling 121, tager hun en af afdelingens personsøgere og skriver nummeret på personsøgeren sammen med sit navn på en liste. Listen har sin faste plads ved siden af en computer på kontoret, som altid er logget på NetPage. Det giver et hurtigt overblik over, hvem der har hvilke personsøgere, når man skal sende en besked.

- Alle personer, der har deres daglige gang på afdelingen, er oplært i at bruge NetPage. Derfor sender læger, opvågningssygeplejersker og kollegaer alle beskeder på vores personsøgere i stedet for at give mundtlige beskeder. Ved at få beskeden på personsøgeren i stedet for mundtligt har jeg meget nemmere ved at planlægge mine opgaver. Står jeg fx midt i at skifte et kateter på en patient, måtte jeg tidligere forlade patienten for at modtage beskeden fra en travl kollega. Nu kigger jeg blot på personsøgeren og afslutter det arbejde, jeg har gang i. På den måde er systemet også til stor gavn for patienterne, der oplever langt mere ro og bedre service, siger Hanne Kofoed Pedersen.



En besked til sygeplejersken om behov for stuegang indtastes og afsendes fra NetPage



Sygeplejerskens personsøger bipper.....



....og besked om stuegang modtages i displayet



Sygeplejersken møder til stuegang

Minimal oplæring, store tidsbesparelser

NetPage kræver stort set ingen oplæring, og bl.a. dét gjorde medarbejderne venligt stillet overfor systemet. Derudover blev medarbejderne samtidig med installationen af NetPage introduceret for flere andre nye it-systemer, hvoraf de fleste paradoksalt nok gjorde arbejdet mere besværligt. Med NetPage har medarbejderne fået et enkelt system, der giver betydelige fordele i hverdagen.

- Mange it-systemer i vores verden er tidsrøvere, men med NetPage kan medarbejderne virkelig se meningen og er blevet meget glade for systemet. Funktionen er direkte integreret i vores vante personsøgere og kræver nærmest ingen oplæring, men giver til gengæld store gevinster for både sygeplejersker og patienter, siger Birgitte Holst Wiehl.

Systemet løser fremtidsudfordringer for hospitalsverdenen

De åbenlyse fordele ved NetPage har vakt stor interesse på hospitalets øvrige afdelinger og de positive historier har også spredt sig til andre hospitaler i landet, hvorfor Birgitte Holst Wiehl også har været inviteret til at holde foredrag om systemet for andre afdelinger med de samme udfordringer.

- En af hospitalsverdenens helt store udfordringer i fremtiden bliver netop at mindske antallet af småforstyrrelser og konstante afbrydelser, der stresser medarbejderne og kan være årsag til både sygedage og ikke mindst fejl. I sidste ende giver systemet derfor ikke kun en væsentlig økonomisk besparelse for hospitalet, fordi vores arbejdstid kan udnyttes bedre og arbejdsmiljøet bliver bedre, men det giver også en stor gevinst for patienterne, fordi de oplever færre forstyrrelser i hverdagen og derved får mere ro, færre afbrydelser i plejen og formentlig oplever færre fejl, siger Birgitte Holst Wiehl.

Fakta om løsningen

Kirurgisk afdeling 121 har koblet modulet NetPage på hospitalets netværk, så næsten al kommunikation til sygeplejerskerne sker direkte via afdelingens ca. 10 personsøgere.

Andre anvendelsesmuligheder med NetPage:

- Ansatte, der arbejder på tværs af afdelinger, som fx portører, rengøring, laboranter og radiologer kan få besked om opgaver, afhentning af patienter, blodprøvetagning, rengøring mv. leveret direkte på en mobil enhed koblet på NetPage. Dermed undgås de mundtlige overleveringer eller opringninger til faste telefoner.

- Med NetPage kan omstillingen på fx et hospital sende beskeder direkte til de ansattes personsøgere eller trådløse telefoner og undgå besværlige og tidskrævende tilbagekald.

- Ventende patienter kan sikres mobilitet ved at få personsøgere udleveret i ventetiden. Som køen skrider frem, kan patienterne "bippes" tilbage til afdelingen via de trådløse enheder. Patienterne føler sig taget mere alvorligt og samtidig får personalet mere ro til deres arbejde i de situationer, hvor de er presset på tiden.

- Visse trådløse enheder kan også kvittere for beskeder og opgaver, hvilket effektiviserer arbejdsflowet og giver et minimum af vente-/spildtid for såvel ansatte som patienter.

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.