

[CASE STUDY]

Kunde:	Nordsjællands Hospital Hillerød
Løsning:	Serviceaftale – en kombination af en 24-timers beredskabsaftale suppleret med servicemoduler: remote opkobling, servicevedligehold, sundheds-tjek, kursus etc.



NORDSJÆLLANDS HOSPITAL HILLERØD SERVICEAFTALE MED INDBYGGET FREMTIDSPERSPEKTIV

Nordsjællands Hospital Hillerød er gået i luften med en serviceaftale, som har et fremadrettet fokus på optimal drift og systemudnyttelse. Aftalen gør det nemmere at ramme plet med budgetterne, samtidig med at der sker en løbende kompetenceoverførsel til personalet.

Når teknisk chef på Nordsjællands Hospital Hillerød John Olsen skal udarbejde budgetoplæg, sker det uden at ryste på hånden. En ny serviceaftale betyder nemlig, at hospitalets patientkald og Psykiatrisk Afdelings telefoni- og alarmsystem ikke kun gennemgås for fejl og manglende funktionalitet, men også inspiceres i forhold til påkrævede opdateringer, så den tekniske infrastruktur hele tiden understøtter personalets behov – også i et fremtidigt perspektiv.

Nordsjællands Hospital Hillerød har dermed lagt sig i spidsen for en udvikling i hospitals- og plejesektoren, hvor den stigende afhængighed af pålideligt kommunikationsudstyr stiller nye, skærpede krav til service og vedligehold. Hospitalet er et af de hospitaler, der arbejder mest innovativt og målrettet med sine serviceaftaler, og hospitalet er som et af landets første gået i luften med en serviceaftale, som kombinerer traditionel teknisk service og uddannelse.

Serviceaftalen er en beredskabsaftale med døgnservice af hospitalets kommunikations- og alarmsystem samt et supplement af tillægsmoduler, som sikrer en kontinuerlig kompetenceoverførsel og uddannelse af personalet.

Basal fejlretning og kompetenceoverførsel

– Tidligere havde vi en helt traditionel serviceaftale, men den nye aftale er udformet sådan, at vi det ene år får et serviceeftersyn af vores systemer, og det andet år kører et såkaldt Sundheds-Tjek af infrastrukturen. På den måde kan vi holde fokus på både den helt basale fejlretning og på de mere fremtidsorienterede opdateringer, som spiller en særdeles vigtig rolle både i forhold til systemernes funktionalitet og budgetlægningen, forklarer teknisk chef John Olsen på Nordsjællands Hospital Hillerød.



John Olsen , teknisk chef

Fakta om Nordsjællands Hospital Hillerød

Hillerød Hospital er en del af Region Hovedstadens hospitalsvæsen og områdehospital i planlægningsområde Nord. Hospitalet råder over 517 senge og 18 nyetablerede afdelinger.

– Hidtil har vi ikke haft de fornødne værktøjer til at forudse påkrævede opdateringer, og derfor har vi ikke haft overblik over det forventede træk på de økonomiske ressourcer. Med den nye serviceaftale får vi et langt mere validt beslutningsgrundlag i forhold til budgettering, så vi i god tid kan tage økonomisk højde for påkrævede opdateringer af applikationer og udstyr, der er forældet eller uegnet i forhold til nye rutiner, siger John Olsen.

Personalet tjekker selv

Det er Ascom, der varetager den nye serviceaftale på Hillerød Hospital, og det er således Ascom, der udfører Service-Tjekkene hvert andet år, hvor funktioner og udstyr gennemgås for konkrete fejl. Ascom er også med, når Sundheds-Tjekkene udføres, men her ledsages Ascom af det tekniske personale fra Nordsjællands Hospital Hillerød, som dermed lærer op i at tjekke udstyr og systemer. Samtidig sikrer brugerinvolveringen, at funktionaliteten holdes op mod brugernes reelle behov og udviklingen i arbejdsrutiner, så systemerne hele tiden understøtter arbejdsprocesserne optimalt.

– Aftalen er med til at bygge bro mellem teknik og bruger, og det anser jeg for meget vigtigt. Brugerinvolvering og uddannelse er med til at skabe en fremtidssikker servicestrategi, der både giver tryghed for personalet i hverdagen og understøtter optimal systemdrift. Udover modulerne Service-vedligehold og Sundheds-Tjek har vi derfor også investeret i en række uddannelsesmoduler med årlige kurser for henholdsvis superbrugere og tekniske brugere, siger John Olsen og påpeger, at serviceaftalen også spiller en vigtig rolle i forhold til hospitalets akkreditering.

Akkreditering og servicedokumentation

– Veldokumenterede serviceaftaler spiller helt klart en rolle i forhold til akkreditering, så også i et mere langsigtet perspektiv kan det betale sig at arbejde strategisk med service. Det er vigtigt, at vi kan dokumentere, at vi forebygger fejl, og at vores medarbejdere er helt opdaterede på, hvordan vores tekniske anlæg er skruet sammen. Med den nye serviceaftale, kan vi dokumentere, at vi kvalitetssikrer vores systemer og den bagvedliggende teknik, og det har også stor betydning for os, siger John Olsen.

Hillerød Hospital har en stor Ascom installation med patientkald og overfaldsalarmer. Serviceaftalen er en kombination af en 24-timers beredskabsaftale suppleret med følgende servicemoduler:

- Remote opkobling
- Service-vedligehold (hvert andet år)
- Sundheds-Tjek (hvert andet år)
- Årligt kursus for superbrugere
- Årligt kursus for tekniske brugere

Ascom Danmark A/S

Roskildevej 342C
DK-2630 Tåstrup
T +45 70 20 38 83
F +45 70 20 38 82

Ørstedsvej 9
DK-8600 Silkeborg
T +45 70 20 38 83
F +45 70 20 38 82

info@ascom.dk
www.ascom.dk