

[CASE STUDY]

Kunde: Sygehus Lillebælt

Løsning: Ascom Alarm Agent – Alarmapplikationen fra Ascom håndterer ud over hjertestop- og traumealarmer også katastrofealarmer og alarmer i forbindelse med overfald, brand, tyveri, elevatorstop samt alarmer hvis der er tekniske problemer med pumper, køleanlæg og ventilationsanlæg



SYGEHUS LILLEBÆLT'S ALARMSYSTEM SÆNKER UDGIFTERNE OG HÆVER SIKKERHEDEN

Et nyt alarmsystem har skabt millionbesparelser og samtidig øget sikkerheden på sygehusene i Sygehus Lillebælt. Gule sedler og procedurer i ringbind er erstattet af fælles, strømlinede automatiske procedurer, som går i gang, så snart alarmerne for hjertestop lyder.

I Sygehus Lillebælt er man ikke bange for at gøre op med gamle vaner. Heller ikke på sygehusene, hvor IT bliver anvendt flittigt til at effektivisere og forbedre arbejdsgangene. Et af de områder, hvor man har opnået de bedste resultater er ved håndtering af alarmopkald. Sygehus Lillebælt har implementeret et fælles alarmsystem, som ikke alene har givet konkrete besparelser, men også øget trygheden og forbedret sikkerheden.

– Vi har valgt en alarmapplikation fra Ascom, som har den fordel, at den kan tilpasses de arbejdsgange, der er på et sygehus. Selvom det er en stor opgave at ændre indarbejdede manuelle rutiner, har vi sammen med Ascom implementeret et alarmsystem, som alle brugere er tilfredse med, og som har kørt fejlfrit i fem år. Det er en rigtig solstrålehistorie, som jeg kun kan anbefale andre sygehuse at kopiere, siger Kenneth Seerup Jørgensen, som er administrationschef i Sygehus Lillebælt.

Alarmopkald ud i det blå

Kenneth Seerup Jørgensen har stået i spidsen for Ascom Alarm Agent projektet, som faktisk opstod ved lidt af en tilfældighed. Telefonomstillingen på de daværende sygehusenheder skulle fornyes og omorganiseres, og det var i forbindelse med kortlægningen af telefonisternes arbejde, at han opdagede, hvor lidt struktur der var på håndteringen af alarmopkald.

– Når en patient fik hjertestop, skulle personalet på afdelingen først ringe til omstillingen, som dernæst skulle alarmere det rigtige hjertestopteam – og så var det bare om at krydse fingre for, at beskeden blev registreret. Der kom ingen kvittering, så ingen kunne proaktivt gribe ind, hvis alarmerne ikke blev modtaget. Resultatet kunne i værste fald være kostbar ventetid ude på afdelingen, hvor patientens tilstand forværredes for hvert sekund. Det var alt i alt en utryk situation for både patienter og personale, fortæller Kenneth Seerup Jørgensen.



Markante besparelser

Det nye alarmsystem har skabt fuldkommen ensartede procedurer for håndtering af alarmopkald i Sygehus Lillebælt. Samtidig er døgnbemandingen af omstillingerne på sygehusene fjernet, så alle alarmopkald i nattetimerne nu overvåges af en enkelt telefonist på Vejle Sygehus.

– Økonomisk har det nye system været en gedigen succes. Vi sparer to millioner kroner årligt i lønudgifter, fordi vi kan håndtere alarmopkaldene med færre hænder. Dertil kommer ressourcebesparelser i forbindelse med oplæring af nye medarbejdere, som i dag er væsentlig enklere end tidligere, siger Kenneth Seerup Jørgensen.

Lægen sætter pris på sikkerhed

Sikkerhedsmæssigt har Ascom Alarm Agent også givet gevinst. I dag er der på alle sengeafdelinger en alarmknap, som personalet blot skal trykke på, hvis en patient får hjerteanfald.

Knappen er forprogrammeret og sikrer, at alarmerne altid sendes direkte til det rigtige hjertestopteam, som modtager alarmerne på deres håndholdte telefoner. Har hjertestopteamet ikke kvitteret for modtagelse af alarmerne inden en foruddefineret tid, går alarmerne automatisk videre til omstillingen, som dernæst ringer op til teamet.

– Det er et rigtig godt system, som både giver sikkerhed og forbedrer behandlingen. Tidligere kunne personalet ude på afdelingerne bruge ganske meget tid på at effektuere alarmopkald. I nattetimerne, hvor der kun er en sygeplejerske og en sygehjælper på vagt, kunne det betyde, at der kun var én til at starte behandlingen af patienten op, fordi den anden skulle sørge for alarmerne. I dag skal de bare trykke på en knap, og så kan de koncentrere sig 100 procent om patienten, fortæller anæstesioverlæge på Vejle og Give Sygehuse Hans Mandø.



Kenneth Seerup Jørgensen,
Administrationschef i Sygehus Lillebælt:

“Hjertestop er en af de allermest alvorlige hændelser på et sygehus. Hvert sekund tæller og forgæves opkald til hjertestopteamet kan have katastrofale følger. Derfor var det faktisk ret skræmmende at opdage, at vores alarmprocedurer hvilede på et uigennemskueligt system af gule sedler og ikke nedfældede rutiner.”



Hans Mandøe,
anæsthesioverlæge



Jette Andersen, telefonist

Her er alarmapplikationen i drift:

Fire af sygehusene i Sygehus Lillebælt; Vejle, Give, Fredericia og Kolding har alle Ascom Alarm Agent. Fra klokken 22-07 om morgenen er alarmovervågningen centraliseret på Vejle Sygehus, hvor en telefonist overvåger alarmafviklingen på de fire sygehuse.

– Kvitteringsfunktionen har samtidig øget sikkerheden. Er jeg hjemme i en rådighedsvagt uden min telefon eller er jeg optaget af en akut situation et andet sted på sygehuset, kan omstillingen med det samme se, at jeg ikke er til rådighed og ringe til en anden, så al uvished og unødigt ventetid er elimineret tilføjer han.

En lettelse for telefonisten

Det er et synspunkt, som vinder fuldt gehør hos en anden bruger af alarmapplikationen. Som telefonist har Jette Andersen Ascom Alarm Agent tæt inde på livet i arbejdsdagen, og hun er meget glad for det overblik systemet giver:

– Alarmapplikationen har fjernet et tungt ansvar fra telefonisternes skuldre. Tidligere havde vi ansvar for at alarmerne kom frem til de rigtige hjertestopteam, men vi vidste aldrig om de blev modtaget. Vi skulle have alle telefonnumre og navne på lægerne i hovedet og vide præcis, hvem vi skulle ringe til. Det var utrolig svært at være ny, men også for os garvede telefonister var hverdagen ofte presset og utryg. I dag er vores funktion at overvåge og vi skal kun gribe ind, hvis alarmerne ikke forløber planmæssigt. Sker det, har vi vores automatiske forholdsregler. Det fungerer perfekt, fortæller Jette Andersen, som har arbejdet som telefonist i over 30 år i Sygehus Lillebælt.

Færre fejl, stærkere dokumentation

Samlet er Kenneth Seerup Jørgensen, Hans Mandøe og Jette Andersen enige om, at Ascom Alarm Agent har skabt et mere overskueligt og gennemsigtigt system med større sikkerhed. Alarmkaldene kommer i dag hurtigere frem til hjertestopteamet, hvilket har forkortet responstiden, som er livsvigtig i disse situationer.

– Vi har ikke mål på det, men min vurdering er, at alarmapplikationen bestemt minimerer antallet af fejl, siger Kenneth Seerup Jørgensen. Og i de tilfælde, hvor der sker fejl, kan vi via systemets logfiler dokumentere alle hændelsesforløb. I takt med at dokumentation spiller en vigtigere og vigtigere rolle i sygehussektoren, er det en stor fordel, at sygehusene i Sygehus Lillebælt også er dækket ind på det område.

Ascom leverede varen

– Jeg er meget tilfreds med både Ascom Alarm Agent og samarbejdet med Ascom. Ascom har været meget dygtige til at inddrage brugerne i udviklingsprocessen, hvilket efter min mening er en væsentlig årsag til, at vi er kommet så succesfuldt i hus med alarmprojektet. Vi har på Vejle og Give Sygehuse tidligere samarbejdet med Ascom og haft gode resultater, og derfor var det naturligt at lægge alarmprojektet hos dem. Og det har vi bestemt ikke fortrudt, slutter Kenneth Seerup Jørgensen.

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 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, Roskilde og Køge Sygehuse, Herlev Sygehus, Gentofte Sygehus, Kalundborg, Gentofte og Herning Kommuner, Danfoss, V&S Danmark, Scandlines, Maersk Tankers, og Kriminalforsorgen.

Læs mere på www.ascom.dk

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