

[ CASE STUDY ]

Kunde: Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Vejle Sygehus  
 Løsning: Ventende patienter sikres mobilitet ved at få personsøgere udleveret i ventetiden



## VENTEVÆRELSET PÅ VEJLE SYGEHUS HAR FÅET GLADERE PATIENTER

Ventetid gør de fleste patienter utålmodige, nervøse og negative, og på Vejle Sygehus' Ortopædkirurgisk Ambulatorium stressede de ventende patienter tillige personalet. Med NetPage fra Ascom kan patienterne frit færdes på sygehusets område, indtil det bliver deres tur. Resultatet er langt mere tilfredse patienter, mere arbejdsro til medarbejderne og fokus på kerneydelsen i stedet for ventetiden.

Ortopædkirurgisk Ambulatorium på Vejle Sygehus modtager en bred vifte af patienter til ambulans kontrol efter skadestuebesøg. Men også patienter til forundersøgelse med håndkirurgiske problemer, knæ- og hoftealloplastikker, skulder-, albue- og knækirurgi samt idrætsskader lægger vejen forbi afdelingen. Normalt er ventetiden ikke et problem, men der kan opstå uventet kø. Afdelingen har ellers et luksusventeværelse med gratis kaffe, friskt vand, tv, radio og de nyeste blade og aviser, men det fjernede ikke fokus fra den negative ventetid. Takket være NetPage kan personalet i dag udlevere mobile enheder fra Ascom til de ventende patienter, så de kan færdes frit på sygehuset, mens de venter. Som køen skrider frem, kan patienterne "bippes" tilbage til afdelingen via de trådløse enheder.

– Vi gør, hvad vi kan for at undgå ventetid, men vi kan ikke forudsæ, om patienter får et ildebefindende eller skal have taget ekstra røntgenbillede, og den slags skaber ofte kø. Vi har ellers et rigtig godt venteværelse, men patienterne blev alligevel irritable, nervøse og rastløse af ventetiden. Efter at vi har fået de trådløse enheder fra Ascom, som vi kan udlevere til de ventende patienter, føler vores patienter sig taget mere alvorligt og er mærkbart mere glade. Samtidig har vi fået mere ro til vores arbejde i de situationer, hvor vi er presset på tiden, fortæller Karen Marie Hansen, afdelings- sygeplejerske på ortopædkirurgisk ambulatorium på Vejle Sygehus.



Karen Marie Hansen, afdelingssygeplejerske på ortopædkirurgisk ambulatorium på Vejle Sygehus

### Friheden gør forskellen

Idéen til NetPage opstod, da sygehusets direktør bestilte mad ombord på en færge til Norge. Han fik en mobil enhed i hånden og blev "bippet", da maden var klar. Hjemme tog direktøren kontakt til Ascom, der leverede 10 mobile enheder, som en del af et pilotprojekt. NetPage er koblet til sygehusets netværk og kommunikerer trådløst med de mobile enheder. Personalet kan derfor hurtigt komme i kontakt med patienterne, selvom de er op til to kilometer fra venteværelset og give besked, når det er tid at returnere til afdelingen.

– Patienterne vil jo bare have besøget overstået hurtigst muligt. Når der opstod kø, måtte patienterne tidligere bare acceptere ventetiden eller få lavet en ny aftale. Det skabte stor irritation, fordi patienter følte, at de spildte tiden, men det gjorde også nogle patienter nervøse og utilpasse, fordi den overskydende tid fik dem til at fokusere mere på sygdommen. Nu får de en mobil enhed og en kaffebillet, så de kan gå ned i cafeteriet og få en kop frisk kaffe. Andre går ud og stiller p-skiven eller nyder vejret. Det giver patienterne en helt anden tilfredsstillelse og frihed, fordi de ikke er bundet til venteværelset. De føler sig taget mere alvorligt og kan se, at vi gør, hvad vi kan for at hjælpe. Derfor har vi fået utrolig god respons, fortæller Karen Marie Hansen.

### Designet af læger til læger

Selve brugerfladen på computeren er udviklet i et samarbejde mellem Ascom og afdelingens læger og sygeplejersker, så den opfylder afdelingens specifikke behov. Patienterne er nu kun ét dobbeltklik væk, og de mobile enheder er blevet en uundværlig del af hverdagen.

– Når der opstår ventetid, åbner vi blot NetPage-programmet på computeren, noterer den mobile enheds nummer og giver patienten en kort introduktion. Et kvarter inden det bliver patientens tur, dobbeltklikker vi på enhedens nummer på computeren. Det får patientens enhed til at bippe, og så ved patienten, at han skal tilbage til afdelingen. Det vigtigste for os er, at systemet er nemt og hurtigt at bruge, så vi ikke skal bruge tid på oplæring eller indtastninger, forklarer Karen Marie Hansen.

Med NetPage er det også muligt at skrive mindre beskeder direkte til den mobile enhed, som fx "yderligere forsinkelse på 15 min.", men det har Vejle Sygehus dog fravalgt i først omgang til fordel for færre klik i betjeningen af systemet. Samtidig har NetPage givet genlyd på sygehusets øvrige venteværelser, hvor interessen for systemet er vakt.

– Jeg ved, at vores skadestue også gerne vil have løsningen, fordi den kan aflaste deres venteværelse på især lune sommeraftener, hvor det er fyldt til bristepunktet med utålmodige børn, der er kommet til skade. Desuden har vores øre-, næse-, halsafdeling også haft næsen fremme og henvendt sig for at høre mere om løsningen. Rygtet spredes hurtigt, når man løser en udfordring på en god måde, siger Karen Marie Hansen.

#### Fakta om Ortopædkirurgisk Ambulatorium

Ortopædkirurgisk Ambulatorium (afsnit B120) på Ortopædkirurgisk Afdeling på Vejle Sygehus har 21 ansatte og behandler ca. 20.000 ambulante patienter om året. Kompetenceområderne dækker udskiftning af led (alloplastikker) i hofter og knæ, men også patienter med håndkirurgiske problemer og følger efter tidligere skader, skulder-, albue- og knækirurgi behandles. Endelig er idrætsmedicin også en del af hverdagen for de ansatte på B120. Vejle Sygehus dækker sammen med Kolding og Middelfart det ortopædkirurgiske område i Sygehus Lillebælt.

#### Fakta om Løsningen

Ortopædkirurgisk Ambulatorium på Vejle Sygehus anvender NetPage, der er koblet på sygehusets trådløse netværk. Afdelingen har i alt 10 mobile enheder, der kan udleveres til ventende patienter. Løsningen kan udvides fra blot at "bippe" de ventende patienter til at sende mere udførlige tekstbeskeder og har flere anvendelsesmuligheder indenfor hospitalsverdenen.

#### Andre anvendelsesmuligheder med NetPage:

- Med NetPage kan læger og sygeplejersker sende direkte besked fra en PC eller et panel på afdelingen til deres kollegers personsøgere eller trådløse telefoner med oplysning om nye opgaver, patienter der er klar til behandling eller tilsyn eller anden relevant information.
- 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 op-ringninger 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.
- 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 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, 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.