

Behovsanalyse

Brainstorm

Årsager til patientkald

Årsager til patientudløste kald som systemet fx skal kunne håndtere er typisk serviceydelser, hvor personalet kan forberede sig inden mødet med patienten. Eksempler på disse er listet herunder:

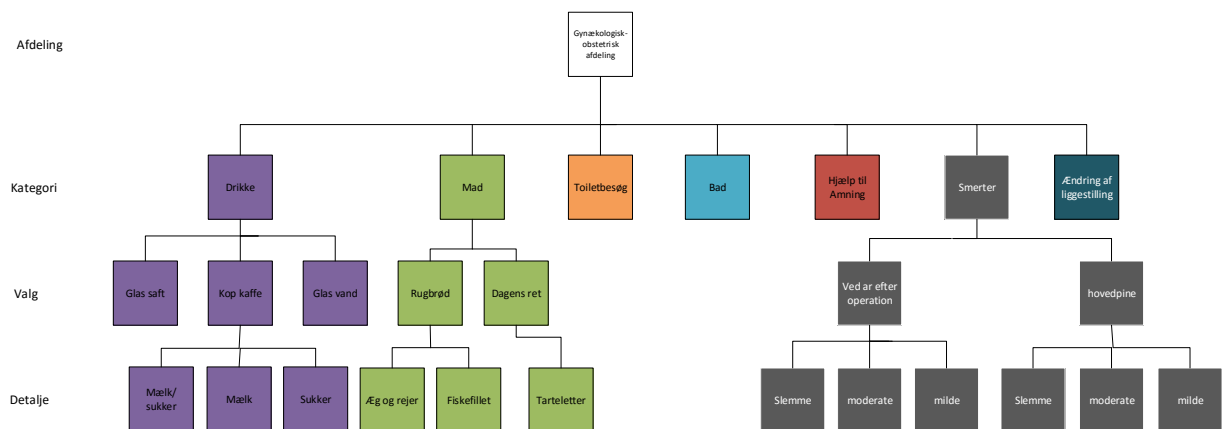
Forplejning: Behov for mad/drikke som personalet kan tage med til patienten på forhånd

Hygiejne: Behov for et bad, blive vasket eller komme på toilettet, hvor personalet kan tage de nødvendige remedier med på forhånd

Tålelige smerter: Behov for smertestillende medicin til at dulme smerter yderligere efter fx en operation eller hovedpine, hvor personalet kender deres patient i forvejen og ved hvad for noget smertestillende medicin patienten skal have, som de kan tage med på forhånd sammen med et glas vand

Ændring af liggestilling: Behov for at blive vendt i sengen for at undgå liggesår, hvor personalet kan tage remedier med til at vende patienten eller få assistance af en kollega hvis det er nødvendigt, inden mødet med patienten.

Hieraki



Det er vigtigt at være opmærksom på at systemet ikke skal håndtere de kald som patienten foretager i en akut situation.

Foretag patientkald

Det skal være muligt for patienten nemt at foretage et patientkald med en tilknyttet årsag. Ligesom at man i dag blot trækker i en snor hvis man har behov for hjælp skal det stadig være nemt at foretage et patientkald gennem det nye system, selvom det ikke er af akutte årsager. Det at tilknytte en årsag til kaldet skal kun indebære få tilvalg og ikke for megen stillingtagen. Det skal ikke være muligt for patienten helt ukontrolleret kan sende hvad som helst afsted til personalet fx i form af lange tekstbeskeder, lydoptagelser eller lignende, da det kan forstyrre personalet mere end det vil gavne.

Foruddefinerede valgmuligheder

For at personalet har kontrol over hvilke årsager patienterne kan sende med deres patientkald kan det overvejes at lave et system der gør personalet i stand til at administrere dette. Dette kan blive en succes hvis personalet har overblik over årsagerne til at deres patienter kalder, primært i forhold til, hvad der har med serviceydelser at gøre. På den måde kan personalet på forhånd definere de valgmuligheder deres patienter har at vælge imellem når de har behovet. Det kan blive et problem hvis patienterne oplever at deres behov ikke kan dækkes af de valgmuligheder der er givet.

Tilpasning af valgmuligheder til afdelingen

Tilpasningen af valgmulighederne skal ske på afdelingsniveau. Således at de patienter der er indlagt på fx Fødeafdelingen, kan vælge imellem Fødeafdelingens valgmuligheder, som måske er forskellige fra Infektionsmedicinsk afdeling, hvor de har nogle andre årsager til at deres patienter kalder.

Lokalisering af patient

Det skal være muligt at lokalisere patienten. Dette er nødvendigt for at personalet ved hvor patientkaldet kommer fra og dermed hvor de skal gå hen for at hjælpe. Det kan fx løses med at systemet har information om hvilken stue og hvilken sengeplads på stuen patienten er indlagt på. Det kan også løses med at spore patientens device hvorfra patienten har sendt patientkaldet. Dette afføder dog nogle problematikker, hvis patienten foretager patientkald udenfor hospitalets område.

Patientidentifikation

Det skal være muligt at identificere patienten. Dette er nødvendigt for at personalet ved hvem der har foretaget patientkaldet. Patienten kan for eksempel identificeres ud fra et CPR-nummer. Det kan være hensigtsmæssigt at identificere patienten allerede når patienten logger ind på PatientApp'en, da kun identificerede patienter kan foretage patientkald. Af sikkerhedsmæssige årsager skal det overvejes hvordan man forhindre misbrug af patientidentifikation så godt som muligt idet der er tale om et system som skal benyttes i det offentlige sundhedsvæsen. NemID er et eksempel på et sikkert og en fælles loginløsning som de fleste borgere benytter sig af i andre offentlige systemer og kan derfor passende tænkes ind i en løsning.

Håndtér patientkald

Som det ser ud med klokkesnoeren i dag kan personalet kun afbryde patientkaldet når han/hun er nærværende på stuen hvorfra kaldet blev oprettet. Dette sker ved at personalet slår alarmen fra. Man bør være opmærksom på at det nye system sikrer tilstedeværelsen af personalet hos den patient som har oprettet kaldet, før kaldet afsluttes.

Personaleidentifikation

Det skal være muligt at identificere den enkelte plejepersonale med henblik på at tildele bestemte personale bestemte opgaver som følger med et patientkald.

Fordeling af opgaver

Systemet skal kunne fordele opgaverne imellem plejepersonalet efter hvad der passer afdelingen bedst. Fx efter hvem der er primær plejepersonale på patienten og hvis han/hun ikke reagerer efter noget tid, så videresende patientkaldet til den som fx er sekundær plejepersonale på patienten. Det kan også være at nogle afdelinger har behov for at fordele de opgaver der følger med et patientkald efter hvilken funktion den enkelte personale har. Således at hvis patientkaldet drejer sig om at blive vendt i sengen, så det fx en portør der hjælper, mens smerter er noget sygeplejersken tager sig af.

Status på patientkald

Historik

Fortrydelse af patientkald

Logge af som bruger

Anvendelse af eksisterende data

For at undgå dobbeltregistrering af data, kan det være hensigtsmæssigt at benytte data fra et eksisterende system, som i forvejen er implementeret på afdelingerne. Det er selvfølgelig vigtigt at tænke på, at idet et system gøres afhængigt af data fra et andet system, så er der nogle forudsætninger som er påkrævet før afdelingen kan drage nytte af systemet og det kan blive dyrt for en afdeling der ikke har disse forudsætninger. Hvis systemet skal kunne fungere som et enkeltstående system skal det løses ved at det er muligt for brugeren selv at indtaste den data som skulle have været leveret fra et andet system. Dette kan være en stor arbejdsbyrde, hvis man som afdeling ikke har haft behovet for at registrere det data tidligere.

Konfigurerbart system

De mange forskellige behov fra afdeling til afdeling taler for et konfigurerbart system, hvor så lidt som muligt er forudbestemt af systemet.

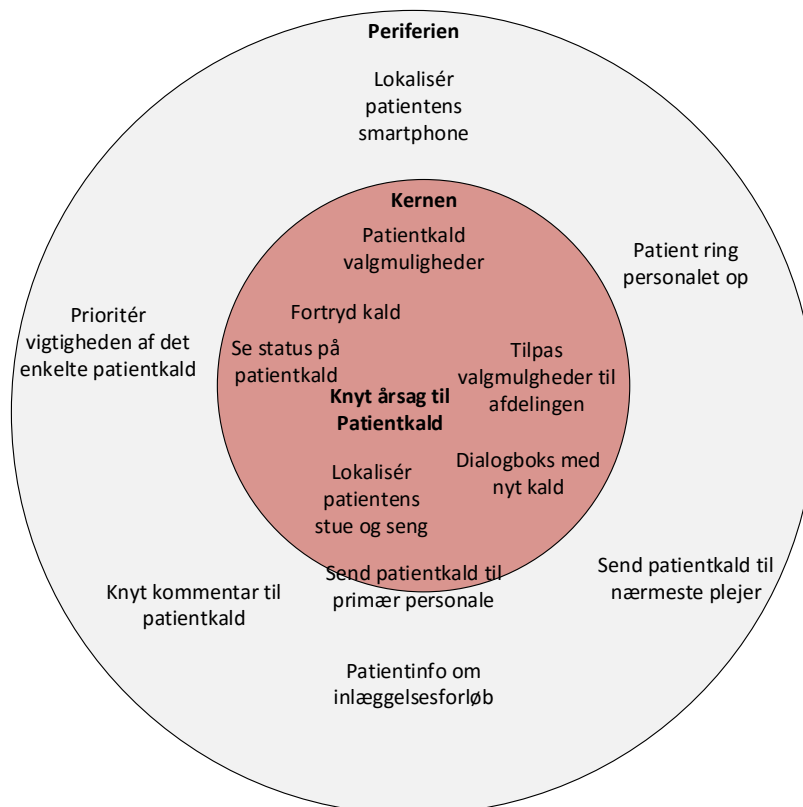
Patient ring personale op

Der kan på nogle afdelinger som fx Famileafsnittet eller Infektionsmedicinsk afdeling være behov for at patienterne kan ringe en primærpersonale op på telefonen, for at give en hurtig besked. Dette ville på andre afdelinger være meget forstyrrende.

Funktionalitet

Her beskrives de sundhedsfagliges ønsker om funktionaliteten til PatientCare systemet, hvis vigtigste formål er at knytte en årsag til patientkald. Formålet er at beskrive ønskerne er at konkretisere krav der skal opstilles en kravspecifikation til systemet.

Kerneopgaverne der ligger inden for den røde cirkel er vigtigst i første omgang. De opgaver der ligger i periferien kan genovervejes til en fremtidig udvidelse af systemet.



Administrationsmodul

Afdelinger på sygehuse har generelt set patienter med forskellige behov eftersom de er indlagt på forskellige specialafsnit. Der er altså forskellige plejebehov afdelingerne imellem, hvilket giver belæg for at PatientCare med fordel kan have et administrationsmodul hvor man kan tilpasse patientens valgmuligheder til den enkelte afdeling. Dette vil give større sandsynlighed for at valgmulighederne rammer patientens behov. Tilpasningen af valgmuligheder er især gavnlig på afdelinger hvor der kan ses et mønster i årsagerne til patienternes behov for hjælp. Er behovene patienterne imellem meget varierende, kan valgmulighederne blive mange og uoverskuelige for patienterne.

Fordele og ulemper

I tabellen herunder er der opstillet en række udsagn som skal overvejes i forbindelse med udviklingen af PatientCare. De fordele og ulemper hvert udsagn kan medføre i praksis er beskrevet.

Udsagn	Fordele	Ulempe
Patientkald valgmuligheder	Brugervenligt. Kan ikke misfortås. Bedre arbejdsgang for personalet.	Der kan være gange hvor patientens behov ikke er dækket ind af valgmulighederne
Tilpas valgmuligheder til afdelingen	Større chance for at ramme patientens behov	
Fortryd patientkald	Personalet går ikke forgæves	
Se status på patientkald	Gennemsigthed	

Lokalisér patientens stue og seng	Det er nemt for personalet at finde frem til hvor patienten er indlagt	Man kan ikke med sikkerhed vide at patienten har oprettet patientkald herfra
Send patientkald til primær personale	Det giver tryghed at patienten er i kontakt med én plejer i løbet af indlæggelsen og det forstyrre det øvrige personale mindre	Hvis primær personale ikke har tid er det svært for det øvrige personale at se at en patient har brug for hjælp
Send patientkald til nærmeste plejer	Flowet på afdelingen forbedres (der kan sparres skridt)	Det skaber utryghed hvis patienten kommer i kontakt med mange forskellige personer
Knyt kommentar til patientkald	Begrænser ikke patienten hvis kaldet ikke er dækket ind af valgmulighederne	Kan forstyrrer arbejdsgangen hvis patienten har mange inputs til kaldets årsag
Lokalisér patientens smartphone	Kan tydeliggøre hvor patienten opretter patientkaldet fra	Det kræver en kortlægning af hvert hospital på hver etage
Send patientkald til Systematics opgavesystem	Patientkald kan håndteres fra personalesiden fra et eksisterende system	Det kræver en udvidelse af Systematics opgavesystem
Prioritéér vigtigheden af det enkelte kald	Bedre patientoplevelse at her-og-nu-behov løses med det samme og bedre arbejdsgang for personalet at patientkald som kan vente sættes på bero indtil man har hænderne fri	Det kræver en fælles beslutning om hvad der vægtes vigtigere end andet
Integrér klokkesnorskaldet til PatientkCare	Klokkesnorskaldet håndteres fra mobil device	Det kræver integration til eksisterende kaldeanlæg
Patientinfo om indlæggelsesforløb	Selvoplyste patienter	
Patient ring personalet op	Nem og hurtig kommunikation mellem patient og personale på afstand (relevant på afdelinger hvor patienter passer sig selv)	Forstyrrende på afdelinger hvor der er travlt