

[REFERENSOBJEKT]

Kund: Änggårdsbacken

Lösning: Ascom teleCARE & DECT

Segment: Äldrevård



MODERN KOMMUNIKATION PÅ ANRIKT ÄLDREBOENDE

Änggårdsbacken är ett äldreboende som färdigställdes i sitt dagliga skick år 2002. Delar av äldreboendet uppfördes redan 1902. Den pampiga huvudbyggnaden har allt sedan invigningen för 100 år sedan varit ett fungerande sjukhem. Änggårdsbackens blandning av gamla byggantikvariska detaljer, modern teknik och nytänkande arbetsmetoder skapar en annorlunda helhet samt en skön och trygg atmosfär.

Änggårdsbacken ägs av Stiftelsen Göteborgs Sjukhem som är en del av Tre Stiftelser. Hyresgästerna skall ges möjlighet att leva ett så normalt liv som möjligt med de värden och behov som tidigare varit viktiga i livet.

Johan Rindeborg, Administrativ Chef på Änggårdsbacken, Tre Stiftelser, kontaktade Ascom för drygt ett år sedan då han ville höja kvaliteten på kallelsesystemet för de boende på Änggårdsbacken. Talfunktionalitet hade efterfrågats från både boende och personal under en längre tid. Johan ville också få en lätthanterlig larmstatistik och samtidigt skapa en självgående administration och materialhantering för att slippa vara beroende av någon serviceorganisation. Målsättningen var att omvårdnadspersonalen själva skulle kunna hantera material och administrera i kallelsesystemet.

“Vi tittade även på andra leverantörer för att se hur väl Ascom stod sig mot konkurrenterna. Ascom stod sig mycket väl i konkurrensen så det blev aldrig aktuellt att ta in offert från någon annan leverantör. Vi har haft Ascom som leverantör av boendelarm under många år och känner ett stort förtroende för Ascom och företagets produkter och tjänster. Vi har även en telefonväxel som ursprungligen kommer från Ascom. Om dagens system fallerar så går vi tillbaka till ursprungssystemet som fungerar som backup-system idag, eftersom vi är helt beroende av att kommunikationen alltid fungerar”, säger Johan.



Ulrika Wänman är enhetschef på Änggårdssbacken Hus A: "I A-huset har vi 50 boende fördelat på tre våningsplan. Vi har fyra bärbara telefoner knutna till varje våningsplan, en till varje sköterska. Varje våningsplan har två utsedda larmombud som har fått extra utbildning i systemet. Larmombuden hanterar byten av batteri, reservklockor, sängvakter och handsets. Om ett handset är ur funktion så kan de enkelt flytta över simkortet till en ny enhet", berättar Ulrika.

Att personalen kan hantera detta är en klar fördel jämfört med tidigare. Idag kan personalen själva hämta utrustning och ta i bruk. Tidigare skulle de anmäla ett ärende till fastighetsskötaren och det tog tid innan allt var på plats. Larmombuden hanterar även uppdateringar i systemet när en ny boende flyttar in.

Tekniken ska anpassa sig efter verksamheten – inte tvärtom

De boende på Änggårdssbacken har en larmsändare som finns i två utföranden, som armband eller halsband. När de boende larmar på sin larmsändare så kommer lägenhetsnummer och namn upp på personalens telefon så att man ser vem som har larmat. Då kan man välja antingen att svara och prata med personen inne i lägenheten via talpanelen i den boendes rum alternativt att gå till lägenheten och kvittera larmet på displayen på väggen eller på larmsändaren. Telefonerna används även som vanliga telefoner för interna och externa samtal.

"Med teleCARE lösningen från Ascom kan vi skapa en snabbare återkoppling till de boende när de har larmat." Vårt mål med implementering av det nya systemet var att utforma funktionaliteten tillsammans med personalen så att den skulle betjäna verksamheten. Det var viktigt att verksamheten inte ska behöva anpassa sig efter tekniken utan att tekniken följer verksamheten", påpekar Johan.

"Under installationsfasen hade vi tillgång till en dedicerad tekniker på Ascom. Supporten fungerade bra då Ascom hade en hög kännedom om oss och de förutsättningar som vi befann oss i."

En bättre dialog mellan boende och personal

Att öka tillgängligheten av personal för de boende är väsentligt eftersom Änggårdssbacken har relativt lite personal över dygnet. De kan inte alltid garantera att det finns personal i de gemensamma ytorna men med Ascom teleCARE kan de ändå upprätthålla en dialog mellan personal och boende. Personalen kan besvara ett larm trots att de håller på med någon annan syssla. De kan till exempel vara i tvättstugan när de får ett larm men kan ändå prata med de boende via talpanelen. Talfunktionen ökar väsentligt kommunikationen och tillgängligheten mellan personal och boende, en viktig komponent i Änggårdssbackens verksamhetsmål.

Larmstatistiken från Ascom teleCARE har en viktig funktion som en spegling av personalens upplevelse av larmen. Statistiken visar om det larmar mer under vissa tider eller på vissa våningar, vilket ger en mängd nya infallsvinklar och perspektiv.

"Med hjälp av statistikverktyget kan vi idag ge en direkt återkoppling till verksamheten. Om vi till exempel fått fram att ett våningsplan med 16 boende har dubbelt så många larm som ett annat plan med samma antal boende så är det ett bra underlag att använda som reflektionsmaterial på arbetsplatsträffar när man tittar på bl.a. bemanning mellan våningarna", säger Johan.

"Larmstatistiken ger även möjlighet till individuella åtgärder. Om vi ser att en boende larmar väldigt mycket vissa perioder av dygnet så tar vi en diskussion med den boende och undersöker vad det beror på. Genom att vidta nödvändiga åtgärder kan vi snabbt se att larmen faktiskt minskar."

För de boende på Änggårdssbacken är den främsta fördelen att de känner att de inte besväras av personalen på samma sätt som med det tidigare mer traditionella larmsystemet. Nu vågar de trycka lite oftare därför att de vet att det inte per automatik innebär att personalen kommer springande.

[REFERENSOBJEKT: ASCOM teleCARE & DECT]



Enklare administration tack vare larmombud

För personalen på Änggårsbacken är det en fördel att direkt få reda på inom vilken tidsram som den boende förväntar sig att få hjälp och vilken typ av hjälp den boende behöver. Det kan vara så att man har en förflyttningssituation där man måste vara flera medarbetare som hjälper den boende och då är det ingen idé att man kommer ensam utan måste ta med sig en kollega.

Snabb bekräftelse ger ökad trygghet

Ulrika är mycket nöjd med det nya kallelsesystemet.

”Talfunktionen skapar ökad trygghet för de boende och har även väsentligt minskat stressnivån bland personalen. Tidigare kunde de boende uppleva att de larmade och larmade och att personalen inte kom, det hör jag aldrig nu längre, tack vare att de snabbt får en bekräftelse. Med talfunktionen kan personalen svara direkt på ett larm och få en indikation på hur de ska prioritera, det hindrar att någon med ett akut behov av hjälp blir sittande allt för länge.”

Att personalen vid larm får upp den boendes namn i den bärbara telefonen gör att även tillfälliga vikarier kan tilltala personen med namn. Det blir mycket mer personligt.

Felicia Melgar Mathews arbetar som undersköterska och larmombud och är även anhörig då hennes morfar bor i ett av husen på Änggårsbacken. Felicia tycker att de har fått en mycket bättre kommunikation med det nya kallelsesystemet.

”Jag har fått mycket positiv respons från både de boende och oss i personalgruppen. Ascoms kallelsesystem ger en ökad trygghet för alla parter”, säger Felicia och fortsätter:

”Det larmas väldigt ofta, ibland gäller det småsaker, man kanske inte når sin penna eller vill ha ett glas vatten, ibland larmar någon för att han eller hon har ramlat. Med det nya systemet har vi lättare att prioritera vårt arbete”, säger Felicia.

Ytterligare 300 boende kommer att ansluta till det nya systemet

De boende på Änggårdsbacken går ofta under den varmare delen av året ut för att njuta av den underbara trädgården med prunkande fruktträd, välrensade grönsaksodlingar och blomsterfröjd i alla regnbågens färger. Även i trädgården fungerar kallelsesystemet bra. Om någon sitter där ute så kan de larma om de vill komma in och personalen kan även kvittera utomhus att de har svarat på larmet.

Anna-Greta Jönsson har bott på Änggårdsbacken sedan 2005. Hon besöker gärna och ofta trädgården för att fika, plocka blommor eller mata tupp och höns som huserar i hönshuset.

”Det nya larmsystemet är väldigt bra. Jag kan fråga vad jag vill, det är bara att trycka på knappen”, säger hon och visar oss larmsändaren som hon har i ett band runt halsen.

Då Änggårdsbacken är mycket nöjda med boendekallelsesystemet från Ascom så kommer Tre Stiftelser även att installera systemet på ytterligare två av deras äldreboenden, Vegahusen och Otium. Totalt kommer 400 boende att kunna dra nytta av det nya systemet.

”Att fortsätta vårt partnerskap tillsammans med Ascom känns som en naturlig utveckling”, avslutar Johan Rindeborg.