

# Revolutioneaza ingrijirea pacientilor prin Comunicare

Ajuta asistentele medicale la imbunatatirea relatiilor cu pacientii, la o mai mare productivitate al actului medical si nu in ultimul rand la productivitatea spitalului.

## Cuprins

- Introducere
- Cum isi petrec timpul asistentele medical
- Utilizand Avaya Ip Office se imbunatatesc rezultatele pacientilor
- Mobilitatea asistentelor
- Comunicare, colaborare si ingrijirea pacientilor
- Servicii de contactare pacienti si flux de lucru
- Cum se adreseaza comunicatiile in fiecare faza al procesului de ingrijire
- Bazandu-ne pe investitiile curente si din trecut

## Introducere

Cu cresterea si imbatranirea populatiei precum si cererea pentru servicii medicale de inalta calitate este inca puternica. Cu toate acestea, continua sa fie un deficit de asistente medicale care sa raspunda cerintelor si aceasta situatie se pare sa fie din ce in ce mai acuta. Se estimeaza ca pana in 2025, o sa fie excedent aproximativ cu 260,000 mai multe posturi decat disponibilitatea de asistente.<sup>1</sup> Micile cabinetele si facilitati medicale precum si birourile doctorilor trebuie sa se asigure ca utilizeaza asistentele „cu intelegiune” pentru a avea o mai buna grija de pacienti care duce pana la urma la un rezultat mai bun al actului medical.

In ultimii ani au fost facute investitii semnificative in capacitati de diagnosticare si tratament de catre micii furnizori de servicii medicale, acestea au ca si rezultat imbunatatirea procesului de ingrijire a pacientului si ridicarea nivelului de servicii medicale. In plus, investitiile in platforma Dosarului Electronic de Sanatate (DES) si in sistemele de reglementare a fluxului de lucru au avut drept scop abordarea si respectarea reglementarilor, care a dus la cresterea acuratetei si o mai mare disponibilitate al informatiilor catre pacient precum si la imbunatatirea eficientei.

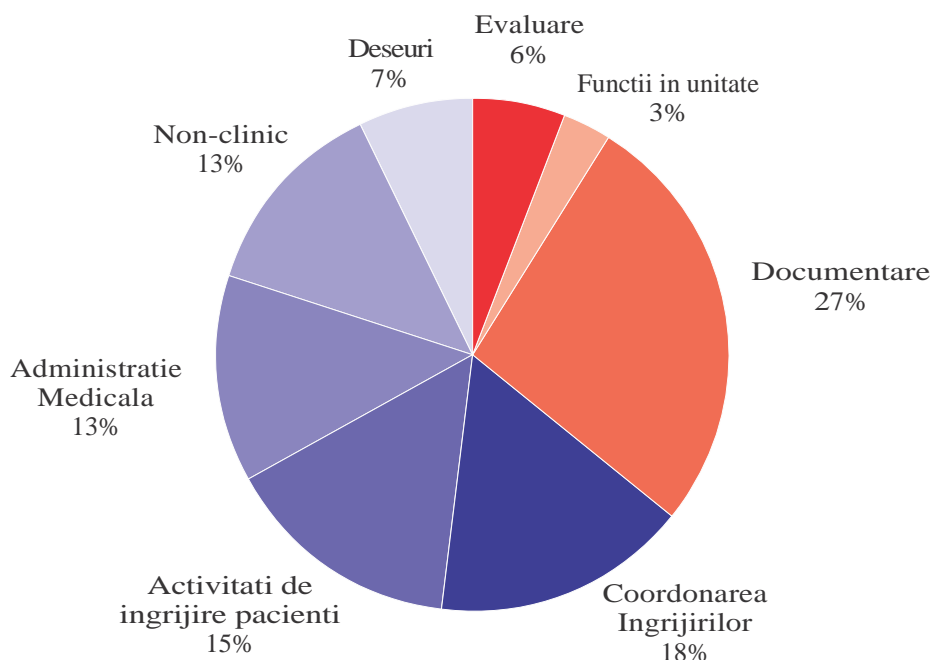
Cu toate acestea, avand in vedere penuria de asistente medicale la care ne asteptam, furnizorilor de servicii medicale se ivate necesitata de a aborda si lua in calcul orice latentă umana in continuarea serviciilor de sanatate. Tehnologiile de comunicare pot fi extinse pentru a imbunatati eficienta si productivitatea asistentelor medicale in furnizarea actului de ingrijire al pacientilor precum si pentru o mai buna colaborare intre ele, cu medicii sau cu personalul auxiliar. Acest lucru permite profesionistilor sa petreaca mai mult timp in acordarea de ajutor “real” si ingrijire a pacientilor respectiv, mai putin timp petrecut cu coordonarea activitatii de ingrijire.



<sup>1</sup>“The Recent Surge In Nurse Employment: Causes and Implications,” Health Affairs, July/August 2009, <http://content.healthaffairs.org/cgi/content/abstract/hlthaff.28.4.w657>

## Cum isi petrec timpul asistentele

Conform International Journal of Nursing Studies, marea majoritate al asistentelor medicale isi aleg aceasta profesie in baza dorintei “de-a ajuta pe altii,” “ajuta oamenii” si “pentru a face ceva diferit”.<sup>2</sup> Din pacate, multe asistente tinere devin dezamagite atunci cand se confrunta cu realitatile profesiei si aproximativ 37% dintre noile asistente au spus ca sunt gata sa-si schimbe locul de munca.<sup>3</sup> Aceasta dezamagire poate fi atribuita modului in care asistentele isi petrec timpul la locul de munca. (vezi Figura 1) surprinzator, doar 15% din timpul de lucru al unei asistente este folosit pentru ingrijirea pacientilor.



Source – “A 36 Hospital Time and Motion Study: How Do Medical-Surgical Nurses Spend Their Time?,” The Permanente Journal, Summer 2008, Vol. 12 No.3

**Figura 1 – Cum isi petrec timpul asistentele**

Ziua tipica din viata unei asistentei medicale presupune realizarea a zeci de procese diferite care cer interventie manuala, deoarece acestea nu sunt integrate, sau legate prin intermediul tehnologiei. Aceasta include gestionarea aspectelor mai mondene de ingrijire a pacientului, cum ar fi efectuarea de apeluri pentru urmarirea proceselor, coordonarea sarcinilor si activitatilor de care are realmente nevoie pacientul. Cu lipsa tot mai mare de asistente medicale, precum si cu cerererea din ce in ce mai mare de asistente medicale, furnizorii de servicii medicale cauta modalitati de a schimba aceasta dinamica.

In acest mediu plin de provocari care este rolul tehnologiei de comunicatii? Defapt unul destul de mare, tehnologia comunicatiilor este o modalitate cheie pentru furnizorii de servicii medicale pentru o mai buna atingere al obiectivelor adica o asistenta medicala eficienta la costuri rezonabile. Prin eficientizarea procedurilor, automatizarea functiilor de rutina si sprijinirea capabilitatilor de self-service al clientilor. Tehnologia de comunicatii din zilele noastre ajuta furnizorii de asistenta medicala pentru a deveni mai receptivi la nevoile pacientului si la eliberarea infirmierelor care astfel pot sa acorde mai mult timp serviciilor de ingrijire, astfel creste calitatea serviciului medical.

<sup>2</sup>Mackintosh, C., “Caring: the socialization of pre-registration student nurses: a longitudinal qualitative descriptive study,” International Journal of Nursing Studies, 2006, 43(8), 953–962

<sup>3</sup>“Newly Licensed RNs’ Characteristics, Work Attitudes, and Intentions to Work,” American Journal of Nursing, September 2007

## Utilizarea Avaya IP Office pentru imbunatatirea rezultatelor al pacientilor

Avaya IP Office este un sistem de comunicatii destinat special pentru companii de marime medie si mare (SMEs), si ofera capabilitati care ajuta organizatiile sa comunice eficient cu pacientii, personalul administrativ, sau cu furnizori. Cu o solutie ca si Avaya IP Office, facilitatile de sanatate pot imbunatati activitatea asistentelor si rezultatele pacientilor.

Solutia Avaya Ip Office poate fi principala metoda prin care o unitate medicala poate fi eficientizata pe baza urmatoarelor capacitati: mobilitatea asistentelor medicale, asistenta medicala pentru pacienti prin colaborare si comunicare, servicii de contact pacient si flux de lucru.

### Mobilitatea asistentelor medicale

Asistentele trebuie sa fie intr-o comunicare permanenta cu pacientii, personalul clinic, cel administrativ si sa fie la disponibilitatea pacientilor oricand in timpul orelor de program. Ele sunt de asemenea foarte mobile, deseori fac plimbari cu pacienti in perimetrul unitatii.

In plus deoarece asistentele lucreaza in ture, responsabilitatea asupra pacientilor este impartita, astfel riscul problemelor de comunicare este mare. Ce anume se intampla daca un apel critic de la un pacient soseste in timpul sau la scurt timp de la schimbarea turei? Cine este raspunzator pentru directionarea apelului catre asistenta din tura corecta? Ce se intampla daca apelul este directionat catre persoana gresita?

Avaya IP Office prin intermediul telefoanelor fara fir 3720 si 3725 este Solutia ideala de mobilitate cu o gestionare centralizata care pot evita neintelegerile si care asigura ca asistentele sunt pregatite atunci cand este necesar.

De exemplu, daca un pacient are nevoie de o asistenta va apasa butonul de apel conectat la statia de avertizare. Asistentul de la statia de monitorizare va apela sau anunta asistenta de serviciu. Deseori exista o intarziere, din cauza ca asistenutul de la statia de monitorizare trebuie sa urmareasca asistenta disponibila. Prin implementarea unei solutii de mobilitate, in care asistentele pot fi apelate in timp ce se deplaseaza prin unitate satisfactia pacientilor va creste.

Chiar mai mult, pacientii pot fi conectati automat la asistenta lor de serviciu prin redirectionarea apelului la telefonul mobil al asistentei. Prin eliminarea personalului intermediar, al asistentului de la statia de apelare, pacientul va primi un raspuns mai rapid si fara pierdere de timp.

Folosind o solutie mobile este mai usor si pentru asistente, ele trebuie doar sa se autentifice la inceputul turei de lucru.

Din acel moment, toate apelurile pot fi directionate direct catre numerele de telefon prestabilite. Acest lucru permite ca asistentele si celelalte cadre din unitate sa-si imbunatateasca comunicatiile clinice prin apelarea persoanei potrivite la momentul potrivit, practic pe toata raza unitatii. Astfel se reduc costurile administrative si ramane mai mult timp pentru ingrijirea pacientilor.

Alte beneficii sunt:

- Imbunatatirea disponibilitatii asistentelor pentru ingrijirea pacientilor poate sa creasca cu pana la 60 de minute pe schimb
- Cresterea fluxului de pacienti, din cauza mobilitatii si comunicatiei imbunatatite
- Scaderea costurilor cu personalul prin scaderea stresului si cresterea mobilitatii
- Reducerea timpului de asteptare al pacientilor, reducerea ratei de asteptare

## **Ingrijirea pacientilor, colaborare si comunicare**

Asistentele trebuie sa colaboreze in mod constant in timpul serviciului , intre ele, precum si cu alte persoane din unitatea medicala. In afara de aceasta pentru a fi conectate cu pacientii lor; asistentele medicale pot avea nevoie sa fie intr-un contact strans cu medicii, persoanelul de menaj, tehnicieni sau personalul medical de urgenta. De asemenea ele trebuie sa fie capabile sa localizeze bunuri sau echipamente cum ar fi medicamentele, pansamente, scaune cu rotile, etc. In medie asistentele medicale fac cam 6 Km pe zi si petrec aproximativ 60 de minute pentru cautarea sau asteptarea echipamentelor, tinand cont ca acest timp ar trebui folosit pentru ingrijirea pacientilor.

Cu Avaya IP Office medicii si alte categorii de personal medical poate fi localizat si se poate comunica prin mesagerie instant si capabilitati de “prezenta”, astfel asistentele vor sti daca o persoana de contact este disponibila, ocupata sau plecata. In cazul in care un medic este in miscare intre camerele unui birou sau spital, mesaje importante sau faxuri pot fi transmise prin e-mail catre telefoanele lor mobile si pot fi vizualizate pur si simplu facand click pe atasamente. Pentru un nivel mai mare de colaborare, pot fi activate apeluri de conferinta voce sau video multi utilizatori, indiferent daca persoanele sunt in locatie, la un birou de la distanta sau in unele parti externe ale unitatii.

Pentru a asigura siguranta pacientilor unitatile medicale trebuie sa dispuna de de camere curate si dezinfectate pentru a reduce la minim transmiterea contaminariilor.

Odata cu cresterea “maladiilor” ca si MRSA, este vitala intretinerea si menajul la timp al fiecarei camere, asistentele medicale trebuie sa stie daca o anumita camera este curata, murdara sau daca necesita servicii special de curatenie care nu au fost efectuate. Cu un sistem de comunicare, serviciul de curatenie poate introduce un anumit cod intr-un telefon mobil care indica statusul camerei, astfel asistenta poate sa admita fara intarziere sau poate solicita o inspectie vizuala a camerei.

Unii pacienti care au un sejur prelungit pot avea nevoie de apeluri de verificare a starii de sanatate sau de verificari periodice pe durata in care se afla in unitatea medicala. Sistemul de comunicatii poate fi programat pentru a genera in mod automat apeluri catre telefoanele rezidentiale la anumite ore din zi si sa ruleze un mesaj preinregistrat de catre persoana. Daca dintr-un oarecare motiv, la aceste apeluri nu se raspunde dupa un anumit numar de incercari se genereaza o alarma de asistenta imediata.

Prin incorporarea acestor capacitati de colaborare intre fluxurile de lucru existente spitalele pot ajuta asistentele si personalul medical sa fie in acest process mai eficiente si mai accesibile oferind o mai buna ingrijire pacientilor. Introducerea in sistemele existente aceste solutii permit:

- Acces mai rapid la personalul medical, implicit la servicii
- Recuperarea rapida in timp util a datelor referitoare pacientilor importanti ajuta asistentele si personalul medical
- Imbunatateste colaborarea si capacitatea de planificare atat a personalului clinic cat si al aparaturii medicale

## Servicii de contact pentru pacienti si fluxul de lucru

Admitem ca eficienta pacientilor, acuratetia si rapiditatea este critica intr-o unitate medicala indiferent daca este vorba de un spital, clinica sau cabinet de consultatii. Numeroasele apeluri telefonice intre pacienti, medici, asistente medicale si personalul de menaj de serviciu, pot determina intarzieri in decizii sau duc la o interpretare gresita al programarilor. Pentru a ilustra impactul asupra pacientilor pentru neprezentarea acestora la timp din cauza programarilor pierdute sau renuntate, in medie se produce o pierdere de venituri la circa 800,000 Euro pe an.<sup>4</sup> De multe ori, simpla lipsa de comunicare si orarele ocupate sunt cauza acestor scapari.

Intr-un mod similar, asistentele petrec in medie aproximativ 90 de minute sau mai mult pentru a realiza toate apelurile telefonice necesare fiecarui pacient situat in gestiunea acestora.

Timpul ramas este petrecut cu rutina descarcarii de gestiune ce urmeaza in urma convorbirilor telefonice, multe dintre acestea nu necesita un contact direct cu asistentele.

Pentru aceste servicii oferim urmatoarea solutie: tehnologii de comunicatii care automatizeaza programarea pacientilor si-i degreveaza de efectuarea apelurilor.

O cerere de notificare automata trimisa prin telefon, e-mail, SMS sau chiar mesaj text poate livra informatii asupra programarii pacientilor. Sistemul trebuie sa fie suficient de flexibil pentru a furniza instructiuni de pretestare, si proceduri prechirurgicale, directive speciale sau un mesaj virtual personalizat oricarui alt scop. Acei pacienti care uita sa se prezinte la o consultatie programata au acum o sansa sa reconfirme sau sa se reprogrameze astfel, se reduce sansa neprezentarii. Sistemul trebuie sa permita, de asemenea, un numar configurabil de reincercari in cazul in care nu exista niciun raspuns sau apelul prezinta ocupat si sa ofere un jurnal de situatie in scopuri de raportare si management.

Comunicatiile automatizate realizate cu pacientii pentru verificari de rutina, instructiuni de ingrijire, reabilitare si medicatie pot ajuta la imbunatatirea raportului cu ei chiar si dupa ce acestia sunt externati. De asemenea se permite astfel, asistentelor sa petreaca mai mult timp cu acei pacienti care au intr-adevar nevoie de ajutor, numarul lor tipic este unul redus.

Potentialul beneficiu al acestei solutii de comunicatii care ajuta procesul de internare, externare si post externare:

- Reducerea neprezentarii cu 20%, imbunatateste fluxul de pacienti si reduce pierderile din lipsa incasarilor
- Cresterea veniturilor prin apeluri de rechemare proactive si reprogramare a pacientilor.
- Automatizarea comunicatiilor cu pacientii externati conduce la un simt al staisfactiei si al respectului din partea lor.

<sup>4</sup>Bazat pe multiple studii externe si analizelor interne Avaya

## Cum se adreseaza comunicatiile in fiecare faza al procesului de ingrijire

Nu toate procedurile medicale se pot efectua in ambulatoriu, acesta este motivul pentru care pacientii sunt internati in unitati de asistenta medicala unde acestia necesita asistenta medicala calificata. Din perspectiva unei asistente medicale, ingrijirea continua a pacientului este compusa din patru etape care pot fi imbunatatite cu instrumente colaborative de comunicatii: Preinternarea, fluxul de pacienti, ingrijirea pacientului si externarea. (Fig2).

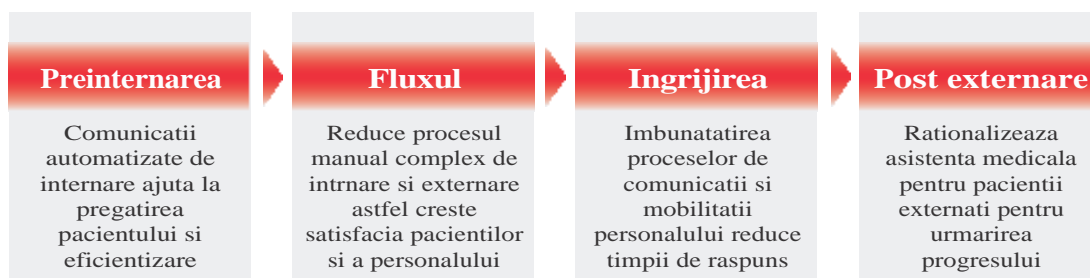


Figure 2 – Fazele ingrijirii pacientului

**Preinternarea** – Aceasta este prima etapa din fazele de ingrijire a pacientului si prezinta acea faza in care furnizorii de servicii medicale ofera informatii asupra sanatatii si reamintirea consultatiei. Problema principala al acestei activitati este costul ridicat al consultatiilor ratate. Automatizarea este un factor critic in aceasta faza, apelarea manuala si programarea pacientilor este o metoda ineficienta si costisitoare cand se folosesc resurse clinice calificate .

**Fluxul pacientilor** – Acest lucru implica internarea pacientilor intr-o unitate inainte ca sa fie initiata o procedura sau vreo consultatie si externarea acestuia in urma unei consultari complete in urma caruia pacientul poate fi lasat sa plece in siguranta. Prin multele provocari carora trebuie sa le faca fata asistentele si personalul unitatii medicale pot duce la timpii de asteptare prea mari care conduc in cele din urma la o o deceptie al satisfactiei pacientilor. Pacientii pot sa aleaga sa continue sau sa fie redirijati catre alte unitati medicale in cazul in care intrnarea lor intarzie. In plus, daca pacientii nu sunt externalizati in timp util castigul unitatii medicale pe pat scade mult. In cele din urma procesul de externare necesita o cantitate considerabila de coordonare de catre personalul clinic, efectuat de obicei prin telefon. Ca si in etapa de internare, acest lucru nu reprezinta o utilizare optima a timpului de catre asistente.

**Ingrijirea pacientilor** – Aceasta etapa implica toate actiunile intreprinse de catre personalul de ingrijire pentru a oferi un serviciu de cea mai buna calitate. Asistentele medicale sunt sub presiune pentru a creste numarul de pacienti diagnosticati in unitatile medicale dar si prin cresterea cifrei de afaceri prin utilizarea paturilor. Pentru a coordona cu succes personalul si echipamentele medicale dispersate necesare pentru a oferi o ingrijire trebuie sa apeleze deseori la sisteme de comunicatii ineficiente care intarzie transferul de informatii care de multe ori sunt critice.

**Ingrijire dupa externare** – Aceasta etapa finala al procesului de ingrijire implica contactarea active a pacientilor pentru a imbunatati procesul de instruire si ingrijire dupa externare. Asistentele sunt sub presiunea de a efectua bine acest lucru din cauza costurilor ridicate de reinternare.

## Bazandu-ne pe investitiile curente si din trecut

Vestea bună este că spitalele nu au nevoie să reinventeze roata de a avea aceste tipuri de capacități. Soluțiile de comunicare ar trebui să completeze, nu să înlocuiască, sistemele și procesele existente. Aici sunt trei pași pentru a începe:

**Prioritizarea nevoilor** - Judecarea zonelor unde asistentele au mai mult de lucru. Aceasta este legată de mobilitate? Colaborare? Fluxul pacienților? Toate trei? Multe dintre probleme pot fi evidențiate de asistenta sefa, iar altele necesită o analiză aprofundată. Prin identificarea exactă a nevoilor veți putea decide care sunt instrumentele cele mai adecvate de colaborare și care dintre ele vă pot aduce cât mai repede un ROI eficient.

**Gasiti un furnizor care intelege piata de asistenta medicala si va ofera solutii complete nu doar vanzarea punctuala al unui produs** – Competențele tehnice sunt cu siguranță cele mai importante—comunicațiile unificate și soluțiile de colaborare de astăzi sunt o tehnologie sofisticată și puternică. În același timp aveți nevoie de cineva care înțelege industria de asistență medicală precum și provocările acesteia văzute prin prisma unui furnizor de soluții complete. Vânzătorul pe care-l alegeți trebuie să demonstreze o voință de a se adresa tuturor aspectelor soluției, inclusiv la identificarea problemelor, proiectarea soluției, dezvoltarea afacerii, măsurarea performanței, strategia și calendarul de implementare precum și implementarea și întreținerea soluției.

**Impementati o solutie cu pasi marunti** - O procedură deja acceptată în implementarea unor soluții de comunicații unificate și capacități de colaborare este cea de a proceda prudent. Strategia de desfășurare și punctele care trebuie parcurse este cea de identificare a zonelor “cu pierderi” unde soluțiile de colaborare pot avea cel mai mare și rapid impact deschizând astfel calea pentru capacități pe termen lung. O astfel de abordare vă poate ajuta prin a vă arăta rezultatele mai rapid, conducerii și pacienților, cât și prin accelerarea al ROI și îmbunătățirea veniturilor și o gestionare mai eficientă a resurselor.

## Despre Avaya

Avaya este o întreprindere globală în sisteme de comunicații. Compania furnizează comunicații unificate, centre de contact, și servicii conexe direct și prin intermediul canalelor de distribuție oferite prin partenerii săi destinate organizațiilor și firmelor din întreaga lume. Întreprinderi de toate dimensiunile depend de Avaya pentru comunicații care îmbunătățesc eficiența, colaborarea, serviciul de clienți și competitivitatea. Pentru mai multe informații vizitați [www.avaya.com](http://www.avaya.com).

The AVAYA logo consists of the word "AVAYA" in a bold, red, sans-serif font. The letters are closely spaced and have a slight shadow effect.

INTELLIGENT COMMUNICATIONS

© 2011 Avaya Inc. All Rights Reserved.

Avaya and the Avaya Logo are trademarks of Avaya Inc. and may be registered in certain jurisdictions. All trademarks identified by ®, TM or SM are registered marks, trademarks, and service marks, respectively, of Avaya Inc. All other trademarks are the property of their respective owners.

01/11 • SME4670

The avaya.com logo features the text "avaya.com" in a white, lowercase, sans-serif font, centered within a solid red rectangular background.