

KRANKENHAUS SAINT MICHEL – FORCALQUIER : NOTFALL-MANAGEMENT IN ALLER RUHE



- Einzugsgebiet: 14 000 Einwohner für so genannte Nachbarschaftsdienste
- Einzugsgebiet für Rehabilitation : 32 000 Einwohnern
- Leistungsfähiges Rehabilitationszentrum : 300 Patienten/a, REHA-Säle, Ergotherapie-Säle und Schwimmbad (Gebäude 1993 bezogen)
- 146 Betten, darunter 35 sanitäre REHA-Betten mit weiterführender Pflege
- Altersheim mit 111 Betten
 - 1 Stockwerk mit Platz für 18 Einwohner des Altersheimes
 - 1998 renoviert. Beherbergt die Einwohner des Altersheimes

Alert im Dienste der Patienten und des Personals

Das Krankenhaus Saint Michel hat beschlossen, ihr altes Piepser-System durch ein neues zu ersetzen.

Dieses ist mit einem an Alert gekoppeltem Krankenruf-System von **ASCOMNIRA** ausgeführt, welches die gesamten Krankenrufe entsprechend annimmt und verarbeitet. Dieses neue System gewährleistet ebenfalls die Übertragung der technischen und Feuer-Alarme.

Das installierte System erlaubt allen Einwohnern, Patienten oder Pensionären der Einrichtung, das Pflege-Personal im Notfall schnell zu alarmieren.

Das gesamte Pflegepersonal, das für die Zimmerbetreuung zuständig ist, ist mit tragbaren Telefonen der Firma Alcatel vom Typ DECT ausgestattet (mit Ausnahme der Kinesitherapeuten... etc.)

Krankenrufe

Im Alarmfall löst der Kranke den Alarm mittels Bedienung des Alarmknopfes über dem Bett, und in den Toiletten (Badezimmer und WC) aus.

Den Normen entsprechend wird der Kranke über ein Kontrolllicht darüber informiert, dass sein Notruf beim Pflegepersonal eingegangen ist.

Es erfolgt eine geographische Aufteilung der entsprechenden Gebäude. Somit wird jeweils das Personal gerufen, welches sich im selben Gebäude befindet. Die selektive Alarm-Weiterleitung ist für 2 Bereiche der Gebäude installiert: das « Krankenhaus » oder das « Altenheim ».

Die Software **Alert** erhält via serieller Schnittstelle einen Datenblock von der Krankenruf-Zentrale **NIRA**. **Alert** überträgt in Echtzeit die Krankenrufe auf die entsprechenden Handys des diensthabenden Pflegepersonals. Die Anrufe werden alle zwei Minuten solange auf mehreren Posten gleichzeitig wiederholt, bis das Personal eingeschritten ist bzw. den Alarm quittiert hat. Zur besseren Verwaltung dieser gleichzeitig laufenden Alarme ernennt jedes Rufbereitschafts-Team einen Verantwortlichen, der als Erster antwortet. Die anderen werden

nur dann informiert, wenn keine Quittierung des Alarms erfolgte. Bei diesem Anruf wird die betreffende Zimmernummer auf dem Display des Telefons angezeigt. Eine sofortige Quittierung dieses Alarms sollte zu diesem Zeitpunkt nicht stattfinden, sondern in erster Linie das Aufsuchen des betreffenden Zimmers. Im Rahmen der Respektierung der Normen sollte die Quittierung des Alarms nur dann erfolgen, wenn das Personal im betroffenen Zimmer angekommen ist, welches den Alarm ausgelöst hat.

Im entsprechenden Zimmer angekommen, quittiert das Pflegepersonal den Hilferuf an dem dafür vorgesehenen Schalter. Wenn die Situation es erfordert, kann zu diesem Zeitpunkt zusätzliche Hilfe mittels eines speziellen Schalters angefordert werden, welcher an eine bestimmte Notfall-Nummer gebunden ist. Dieser lässt einen Signalton ertönen, der bei den Empfängern auf die entsprechende Dringlichkeit der Situation verweist.

Technische und Feualarme

Zusätzlich zu den Krankenalarmen managt das System auch die Feualarme und einige technische Alarme, die an das Wartungspersonal übertragen werden. Die technischen Alarme bestehen aus zwei Typen: zum einen Alarme über Pannen von Aufzügen und zum anderen Alarme über Notwendigkeiten des Austauschens von Sauerstoffflaschen.

Im Falle von technischen oder Feualarmen ist die Schadensursache ausschlaggebend für die Art der Quittierung. So kann beispielsweise ein Alarm nicht quittiert werden, wenn der Schaden nicht behoben wurde. Im Falle von Feualarmen wird das gesamte Gebäudepersonal informiert.

Alert: ein unmittelbarer und greifbarer Nutzen

Ursprünglich war das Krankenhaus mit Piepsern ausgerüstet. Allerdings besitzen die Piepser eine begrenzte Anzahl von Zeichen, was mitunter Schwierigkeiten bei der Standortbestimmung auslöst. Das Personal hat auf Grund dessen wichtige Zeit verloren, was im Zusammenhang mit lebenswichtigen Einsätzen nicht mehr tolerierbar war.

Des Weiteren hatte die Klinik-Leitung in Erwägung gezogen, das Personal mit Handys auszurüsten und das alte System beizubehalten. Das sich hieraus ergebende logistische, technische und finanzielle Management wäre jedoch kaum händelbar. Es musste also eine Entscheidung zwischen Piepser oder Handy gefällt werden. Diese Entscheidung führte jedoch nicht unweigerlich zu einem Auswahlproblem – ganz im Gegenteil... Alert via Handy eröffnet eine viel höhere Präzision im Vergleich zu den limitierten Informationen des Piepser-Systems.

Sicherheit und Reaktivität

Die Konfiguration ALERT / Handy gewinnt also die Oberhand im Sinne der Sicherheit - hierbei eine Schnelligkeit und hohe Wirksamkeit bei den Einsätzen garantierend. Die Hilferufe werden jetzt viel strategischer übermittelt. Die Personifizierung der Konfiguration der Überwachung der Appelle erlaubt außerdem eine große Flexibilität in der Verwaltung des Systems. Jeder Alarmtyp ist gezielt an ein ganz bestimmtes Interventionspersonal gelenkt. Der Übergang vom alten System zum neuen verlief im übrigen ohne Schwierigkeiten, sehr einfach und schnell.

Die Einführung des neuen Systems erfuhr keinerlei Ablehnungen seitens des Personals und bedurfte keiner Übergangs- oder Chaos-Perioden, da keine großen Umstellungen notwendig waren.

Qualität und Ausgeglichenheit

Die weniger stark besetzte Nachtschicht kann nun unter wesentlich ruhigeren Bedingungen arbeiten, da im Falle von Hilferufen sie viel direkter an dem Ort gerufen werden, an dem sie sich befinden.

Unter dem Gesichtspunkt der Erfüllung der Normen trägt ALERT dazu bei, die entscheidenden Forderungen nach Qualität und Sicherheit zu gewährleisten, die das Krankenhaus zu erfüllen hat, um die Akkreditierung seiner Einrichtung durch das ANAES zu erhalten (Nationale Akkreditierungs- und Bewertungsagentur für Gesundheit)

ALERT stellt einen der entscheidenden Faktoren dar, der es erlaubt, einen der zehn Punkte - Punkt 8 - des Akkreditierungsbezugssystems zu erfüllen: "Qualität und Vorbeugung von Risiken".

Rückverfolgbarkeit

Letztendlich hat Alert auch auf eine wesentliche Anforderung geantwortet, die die Piepser nicht erfüllen können: die Verbesserung der Rückverfolgbarkeit, eine direkte Nachverfolgung der Effektivität der Einsätze.

Der Verlauf der Interventionen erfolgt in Echtzeit und an einem Kontroll-Bildschirm sichtbar. Auf diese Weise ist es möglich, alle Alarme nachzuverfolgen, z.B die durchschnittliche Dauer bis zur Quittierung oder auch jede andere Variable bezüglich der Einsätze. Werden zu lange Bearbeitungs-Zeiten festgestellt, erfolgen entsprechende Korrekturen. Die Installation dieses Systems hat ganz entscheidend zur Verbesserung des Alarm-Managements beigetragen. Das Eingreifen des Pflegepersonals konnte dank dieser Lösung ganz entscheidend optimiert werden.