

Im Südharz-Krankenhaus Nordhausen ist die Rufanlage Kommunikations- und Organisationszentrale für das gesamte Klinikum

Zentrale Rufanlage

Die Krankenhauslandschaft befindet sich im Umbruch. Die Einführung der „Diagnosis Related Groups“ (DRG) anstatt der früher üblichen Tagessätze zwingt die Kliniken verstärkt zum Sparen. „Mehr Effizienz durch verbesserte Arbeitsabläufe“ lautet allorts die Devise. Im Südharz-Krankenhaus Nordhausen hatte das Management die Zeichen der Zeit früh erkannt und bereits 1993 eine zentrale Rufanlage in Betrieb genommen. Auf dieses maßgeschneiderte Krankenhauskommunikationssystem der Firma Tunstall möchte heute im Nordhäuser Klinikum niemand mehr verzichten.



Schwester Inge

Etwa 1.000 Mal am Tag (und auch nachts) drücken im Südharz-Krankenhaus Patienten auf den roten Knopf und binnen Sekunden meldet sich eine freundliche weibliche Stimme mit: „Hier spricht Schwester Inge. Was kann ich für Sie tun?“ Hat Schwester Inge rund um die Uhr Dienst? Nein, hier wird nicht etwa sträflich gegen geltende Arbeitsschutzbestimmungen verstoßen, „Schwester Inge“ ist ein Phantom, oder besser: eine Institution. Jeder Patient, der stationär aufgenommen wird, erhält zu Beginn seines Krankenhausaufenthaltes eine kurze Einweisung und weiß anschließend: Sein Ruf nach Hilfe und Unterstützung kommt bei einer zentralen Stelle im Haus an, dem so genannten ComCenter. „Schwester Inge“ sortiert und bewertet den Ruf nach Dringlichkeit. Oft haben Patienten nur eine Frage, die sie selbst beantworten kann. Bei allen anderen Anliegen wird umgehend die nächste verfügbare Pflegekraft auf der Station des Patienten informiert. Diese weiß dann bereits, ob der Patient beispielsweise nur um eine Tasse Tee gebeten hat oder ob er unter akuter Atemnot leidet. Wenn die Pflegekraft das Patientenzimmer erreicht, hat sie bereits alles Notwendige dabei.

Daten und Fakten

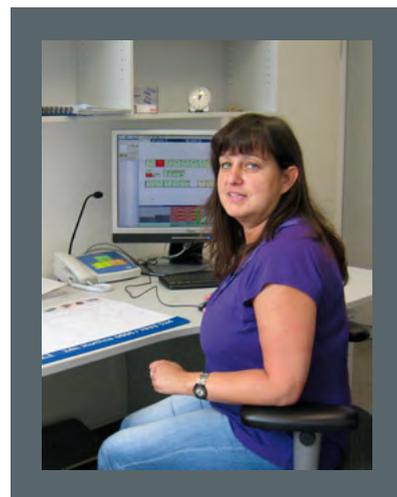
Mit über 800 Akutbetten, 26 Fachabteilungen und modernster technischer Ausstattung bietet das Südharz-Krankenhaus eine Vollversorgung auf höchstem Niveau. Die Patienten kommen aus einem Einzugsgebiet von etwa 80 Kilometern rund um die 44.000 Einwohner zählende Stadt Nordhausen. Jedes Jahr werden um die 30.000 Patienten stationär behandelt. Zum Klinikum gehört auch ein Medizinisches Versorgungszentrum (MVZ) für ambulante Behandlungen, Einrichtungen für Rehabilitation und Kurzzeitpflege sowie ein ambulanter Pflegedienst. Zum Südharz-Krankenhaus gehören weiterhin ein Pflegeheim sowie mehrere Heime für Menschen mit körperlichen oder geistigen Behinderungen. Als Akademisches Lehrkrankenhaus des Universitätsklinikums Jena ist das Südharz-Krankenhaus zudem Ausbildungsstätte für angehende Ärztinnen und Ärzte.

Wer ist „Schwester Inge“?

Der Name „Inge“ wurde gewählt, weil er leicht auszusprechen und zu merken ist. Dahinter verbergen sich sechs Kolleginnen auf fünfeinhalb Stellen. In drei Schichten nehmen sie rund um die Uhr die Patientenrufe an. Dazu stehen ihnen im ComCenter zwei Bildschirmterminals zur Verfügung, auf denen die einzelnen Stationen der drei Bettenhäuser grundrissgerecht dargestellt sind. Ein blinkendes rotes Feld zeigt an, in welchem Zimmer und von welchem Bett der Ruf ausgelöst wurde. Im selben Moment, in dem „Schwester Inge“ den Ruf abfragt, öffnet sich ein Bildschirmfenster. Darin werden Name und Alter des Patienten, gegebenenfalls auch Besonderheiten wie Schwerhörigkeit, Fremdsprachigkeit oder Sprachbehinderungen – für die ComCenter-Mitarbeiterin wichtige Informationen – angezeigt, um den Patienten persönlich ansprechen und individuell auf ihn eingehen zu können. Denn natürlich macht es wenig Sinn, beispielsweise auf jemanden einzureden, der frisch am Kehlkopf operiert ist und auf eine Nachfrage nicht antworten kann. Möglich wurde die namentliche Ansprache des Patienten durch eine spezielle Schnittstelle, die die Software der Rufanlage mit dem Krankenhausinformationssystem (KIS) verknüpft.

Die Software ist im Südharz-Krankenhaus so voreingestellt, dass nun zuerst einer der Funktionsräume in der Mitte der Station angewählt wird, wo die Pflegekräfte mit nachrangigen Aufgaben beschäftigt sind und nicht direkt am Patienten arbeiten. In das ausgewählte Zimmer kann die ComCenter-Schwester nun über den Lautsprecher am ComTerminal, dem Bedienelement neben der Tür, frei hineinsprechen und der Kollegin oder dem Kollegen vor Ort Zimmer und Bettensnummer des Patienten sowie dessen Wunsch durchgeben.

Das ComCenter ist das „Herzstück“ der Rufanlage. Dort gehen täglich über 1.000 Rufe ein. In Stoßzeiten sind beide Bildschirmabfrageplätze besetzt. Abends und nachts übernimmt eine Schwester den Dienst allein.



“

”

Durch das ComCenter werden im Südharz-Krankenhaus Nordhausen rund 44.000 Kilometer Laufwege pro Jahr eingespart.

“

”

Das ComCenter ist im Haus zu einer Selbstverständlichkeit geworden.

- Elke Pille, Pflegedienstlerin



Von Anfang an auf Zentralbetrieb gesetzt

Ein vorausschauendes Management hat dafür gesorgt, dass das über 800 Akutbetten zählende Südharz-Krankenhaus in Thüringen heute im Wettbewerb gut aufgestellt ist. Als 1993 beim Umbau des in den 80er-Jahren entstandenen Gebäudekomplexes eine neue Rufanlage installiert werden sollte, war für Pflegedienstleiterin Elke Pille, verantwortlich für 470 Pflegekräfte, klar:

Es sollte eine zentrale Lösung her. „Und Tunstall war damals der einzige Anbieter, mit dem wir dies entsprechend unserer Vorstellungen und Wünsche umsetzen konnten“, erinnert sich Bernd Schimmel, Leiter der Abteilung Technik.

„Als wir mit dem Zentralbetrieb begonnen haben, hatte das Haus etwa zwanzig Stationen. Für die sechs Schwestern auf fünfeinhalb Stellen, die sich die Früh-, Spät- und Nachtdienste im ComCenter teilen, musste jede Station etwa eine viertel Stelle an die Zentrale abgeben“, berichtet Elke Pille. „Wir waren damals von den Vorteilen eines zentralen Rufsystems überzeugt und haben es daher konsequent über 24 Stunden im Einsatz gehalten. Die tägliche Erfahrung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf den Stationen hat uns Recht gegeben. Das ComCenter ist im Haus zu einer Selbstverständlichkeit geworden.“ Mittlerweile zählt es 36 Stationen; die Zahl der Stellen in der Zentrale hingegen ist dieselbe geblieben.

Die Kommunikationszentrale im Südharz-Krankenhaus trägt enorm zu dessen Wirtschaftlichkeit bei: Die Pflegenden brauchen durch das zentrale Management der Rufe nicht mehr so viel zu laufen und haben dadurch mehr Zeit, sich den Patienten zuzuwenden. Für ein kleineres Krankenhaus mit 180 Betten und 500 Rufen am Tag zum Beispiel hat die Firma Tunstall von einem unabhängigen Institut errechnen lassen, dass durch das ComCenter dort rund 11.000 Kilometer Laufwege pro Jahr eingespart werden. Hochgerechnet auf das Südharz-Krankenhaus, das etwa vier Mal so viele Betten hat, bedeutet dies pro Jahr etwa 44.000 Kilometer weniger Laufwege für die Pflegekräfte. Umgerechnet sind dies etwa 400 Arbeitstage mehr Zeit, um sich den Patienten zuzuwenden!



“

Unsere Mitarbeiter tragen einen Alarmsender wie eine Armbanduhr ums Handgelenk und können so bei Krisen Hilfe anfordern.

”

- Ute Niemann, Oberschwester der Stationen für Erwachsenen-, Kinder- und Jugendpsychiatrie



“

Um bestimmte Zimmer einer anderen Station zuzuordnen genügt ein einziger Mausklick.

”

- Bernd Schimmel, Leiter der Abteilung Technik

Tunstall Healthcare (UK) Ltd is a member of the Tunstall Group.

t: 01977 661234 f: 01977 660562 e: enquiries@tunstall.co.uk w: tunstall.co.uk

Tunstall does not accept any responsibility for any errors and omissions contained within this document. Our policy of continual development means that product specifications and appearance may change without notice.

Photos have been posed by models to protect individual's privacy

© 2015 Tunstall Group Ltd.

Tunstall

Enabling independent living

Weniger Lärm und Hektik auf den Stationen

In der Zentrale arbeiten ausschließlich examinierte Pflegekräfte, die über eine langjährige Berufserfahrung verfügen, aufgrund gesundheitlicher Beeinträchtigungen aber nicht mehr direkt am Krankenbett eingesetzt werden können. Mit ihrem fachlichen Hintergrund können sie den Kolleginnen und Kollegen auf den Stationen präzise Angaben machen.

„Ob der Patient nun acht oder achtzig Jahre alt ist – jeder kommt mit der Rufanlage zurecht. Die Bedienung ist leichter als Telefonieren“, schildert die Pflegedienstleiterin ihre Erfahrungen und betont: „Den größten Nutzen hat die Anlage im ganz normalen Alltagsgeschäft. Sie trägt sehr zur Zufriedenheit der Patienten mit der pflegerischen Betreuung bei. Denn natürlich ist es sehr angenehm, wenn sich auf meinen Ruf umgehend jemand meldet und mich mit meinem Namen anspricht.“ Der Patient bekommt signalisiert, dass er in diesem Haus umsorgt wird und die Aufmerksamkeit erhält, die er für seine Genesung benötigt.

Ein weiteres Plus: Da alle Rufe in der Zentrale ankommen und die Pflegekräfte von dort aus zu den Patientenzimmern geleitet werden, entfällt das Klingeln auf der Station. Es geht weniger hektisch und leiser zu. Die Pflege eines Patienten oder Übergabegespräche müssen seltener wegen eines eintreffenden Rufes unterbrochen werden, was zu mehr Zufriedenheit bei den Mitarbeitern beiträgt. Im Nachtdienst kommen viele Stationen mit einer einzigen Pflegekraft aus, denn im Bedarfsfall ist dank „Schwester Inge“ die Dienst habende „Springerschwester“ innerhalb kürzester Zeit dort, wo sie gebraucht wird.

“

”

Die Lichtrufanlage trägt damit auch wesentlich zu unserem Sicherheitskonzept bei.

- Bernd Schimmel, Leiter der Abteilung Technik

Für die gesamte Kommunikation im Krankenhaus von Nutzen

„Sollte die gesamte Telefonanlage einmal ausfallen, funktioniert die Lichtrufanlage weiterhin, denn die beiden Systeme sind unabhängig voneinander“, erläutert Bernd Schimmel. „Die zentrale Lichtrufanlage trägt damit auch wesentlich zu unserem Sicherheitskonzept bei.“ Neben den Patientenzimmern und Dienstzimmern sind weitere Bereiche wie Röntgenabteilung, Apotheke usw. einbezogen, so dass die Mitarbeiterinnen im ComCenter auch allgemeine Durchsagen machen können. Das Spektrum reicht vom verschlüsselten Feueralarm, bei dem alle Pflegenden zum zentralen Stützpunkt auf einer Station gerufen werden, bis zu raumbezogenen und generellen Mitteilungen wie etwa der Ankündigung einer Mitarbeiterversammlung oder dem Beginn der Abendandacht.

Sammeln sich zum Beispiel auf einer Station Rohrpostbehälter, die woanders fehlen oder wird dringend ein bestimmtes medizinisches Gerät benötigt – eine kurze Meldung an das ComCenter genügt, und das Problem ist in kürzester Zeit behoben. „Gegen Abend kommt es auch schonmal vor, dass ein Kind bei ‚Schwester Inge‘ anruft, weil es Heimweh hat“, berichtet ComCenter-Mitarbeiterin Schwester Bianca. „Wenn ich Zeit habe, erzähle ich dann eine kleine Geschichte.“



Mehr Sicherheit bei Alarm- und Notrufen

Als bislang letzter Bauabschnitt wurde im Frühjahr 2007 das Bettenhaus 3 eingeweiht. Dort befinden sich nun die stationären und ambulanten psychiatrischen Abteilungen für Erwachsene sowie für Kinder und Jugendliche. Zuvor waren sie über das gesamte Stadtgebiet Nordhausens verteilt. „Psychiatrische Patienten sind für uns Patienten wie alle anderen auch“, erklärt Ute Niemann. „Dass sie jetzt unter einem Dach mit körperlich erkrankten Patienten behandelt werden, wirkt sich positiv auf ihre Genesung aus.“ Neben ihrer Funktion als Oberschwester der psychiatrischen Kliniken fällt auch die Leitung des ComCenters in Ute Niemanns Verantwortungsbereich. Ein Alarmruf aus einer der psychiatrischen Abteilungen hat bei der Bearbeitung im ComCenter die höchste Dringlichkeitsstufe. „Dort tragen unsere Mitarbeiter einen Alarmsender wie eine Armbanduhr ums Handgelenk“, fährt die Oberschwester fort. „In Krisensituationen können sie ihn auslösen. Im Schwesternstützpunkt geht dann eine blaue Signalleuchte an, ein Alarmton erklingt und sofort eilt eine Kollegin oder ein Kollege dem Rufenden zu Hilfe.“

Erleidet ein Patient beispielsweise einen Herzinfarkt, löst die Pflegekraft am Krankenbett einen Notruf aus und informiert die ComCenter-Schwester in wenigen Worten. Von der Zentrale aus wird nun das Rettungsteam koordiniert. Binnen weniger Minuten sind die benötigten Ärzte und weiteres Pflegepersonal am Krankenbett. Die Pflegekraft bleibt währenddessen permanent am Bett des Patienten und kann, sofern nötig, lebenserhaltende Maßnahmen einleiten. Dies bietet den Patienten des Südharz-Krankenhauses ein großes Plus an Sicherheit.

Individuelle Anpassung: Beispiel Wechselzimmer

Jedes Krankenhaus ist anders. Eine Rufanlage „von der Stange“ würde den Erfordernissen im Südharz-Krankenhaus keineswegs gerecht. Ein Beispiel sind die so genannten Wechselzimmer. „In unseren Bettenhäusern liegen jeweils zwei Stationen nebeneinander auf einer Ebene“, erläutert Bernd Schimmel. „Dazwischen befinden sich mehrere Räume, die je nach Auslastung mal der einen, mal der anderen Station zugeordnet werden.“ Hierfür wurde die Software, die die Rufanlage steuert,



Störungen der Rufanlage sind selten, und wenn welche auftreten, lassen sie sich sehr schnell lokalisieren und beseitigen. Dass das System so zuverlässig und ausgereift ist, erleichtert mir und meinen Kollegen den Arbeitsalltag sehr.

- Eveline Gabriel, Nachrichtentechnikerin

von Tunstall speziell angepasst. Benötigt Station A eines oder mehrere der Wechselzimmer, reicht ein Mausklick, und sämtliche Funktionen der Rufanlage sind entsprechend umgestellt. Pflegekräfte der Station B werden bei einem Ruf aus einem dieser Patientenzimmer von der automatischen Personalsuche nicht mehr angefragt.

Ähnliches gilt für Räume, die als Infektions- oder Isolierzimmer gekennzeichnet sind. Sie werden von der Software bei der automatischen Suche nach der nächsten verfügbaren Pflegekraft übergangen. Denn Mundschutz, Kittel und Handschuhe abzulegen und gegebenenfalls eine Schleuse zu passieren, würde viel zu viel Zeit kosten.

Praktisch störungsfreier Betrieb

Eine moderne Rufanlage muss Störungen automatisch erkennen und melden. Wurde beispielsweise das Kabel eines Birntasters oder einer Bedienkombination am Patientenbett aus Versehen ausgestöpselt, erfolgt sofort eine Meldung ans ComCenter. Eine Schwester oder ein Pfleger auf der Station wird dann gebeten, die Störung zu beheben. Für kompliziertere Fälle ist im Südharz-

Krankenhaus Nachrichtentechnikerin Eveline Gabriel zuständig. „Störungen der Rufanlage sind selten, und wenn welche auftreten, lassen sie sich sehr schnell lokalisieren und beseitigen“, berichtet Frau Gabriel. „Dass das System so zuverlässig und ausgereift ist, erleichtert meinen Kollegen und mir den Arbeitsalltag sehr.“

Fazit

Eine deutliche Effizienzsteigerung und mehr Zeit für menschliche Zuwendung schließen einander nicht aus. Im Gegenteil: Eine maßgeschneiderte Rufanlage im Zentralbetrieb ist wirtschaftlich und schafft mehr Sicherheit – und erweist sich in der Praxis zugleich als sehr mitarbeiter- und patientenfreundlich.



Kontakt:

Südharz-Krankenhaus Nordhausen gGmbH

Bernd Schimmel, Technischer Leiter

Dr. -Robert-Koch-Str. 39

99734 Nordhausen

Telefon: 0 36 31 / 41 - 0

Telefax: 0 36 31 / 41 - 21 46

Internet: www.suedharz-krankenhaus.de

E-Mail: technik@shk-ndh.de

Tunstall GmbH

Dirk Püntmann

Orkotten 66

48291 Telgte

Telefon: 0 25 04 / 701 - 0

Internet: www.tunstall.de

E-Mail: dpuentmann@tunstall.de