



Sicurezza con dignità. Sicurezza con discrezione.

In che modo una soluzione che si avvale della piattaforma per il settore sanitario di Ascom sta aiutando AnglicareSA, in Australia, a migliorare la sicurezza e l'indipendenza dei residenti presso le sue strutture di assistenza agli anziani, supportando al contempo flussi di lavoro più ottimizzati per gli addetti alle cure?

"Crediamo che non sia l'ambiente a doversi adattare alla tecnologia. Piuttosto, è la tecnologia a doversi adattare all'ambiente."

Jacinta Robertson
Responsabile di Residential Aged Care
presso AnglicareSA

Un criterio chiave posto da AnglicareSA nella ricerca del nuovo sistema di chiamata degli infermieri era che la nuova soluzione avrebbe dovuto favorire la mobilità e l'indipendenza dei residenti, massimizzandone al contempo la sicurezza. Migliorare l'esperienza del cliente era un obiettivo primario. Si tratta di un equilibrio che pochi riescono a raggiungere. Molti sistemi di chiamata degli infermieri, infatti, sono statici e rigidi, con allarmi che partono dai punti fissi nelle camere dei residenti per raggiungere le postazioni infermieristiche o i PC centralizzati. Questo non può solo pregiudicare la possibilità per i residenti di muoversi, ma può anche causare spostamenti non necessari degli addetti alle cure e flussi di lavoro inefficienti.

Ascom, invece, è stata in grado di soddisfare le esigenze di AnglicareSA combinando vari elementi della piattaforma per il settore sanitario di Ascom, il portafoglio aziendale di hardware, software e servizi per le comunicazioni nel settore sanitario. La soluzione adottata da AnglicareSA prevede che i residenti indossino ricetrasmittitori wireless (come ciondoli oppure braccialetti) tramite cui possono inviare allarmi o richieste mentre sono in giro. Gli allarmi vengono inviati direttamente dai ricetrasmittitori dei residenti agli smartphone Ascom Myco degli addetti alle cure, anch'essi in giro per la struttura. Gli addetti alle cure possono così vedere la natura e la priorità di ogni allarme sul proprio dispositivo e facilmente reindirizzare gli allarmi ai colleghi nel caso in cui non siano in grado di rispondere personalmente.

Questa mobilità integrata offre alla soluzione Ascom la flessibilità orientata all'utente richiesta da AnglicareSA. "Crediamo che non sia l'ambiente a doversi adattare alla tecnologia", afferma Jacinta Robertson, Responsabile di Residential Aged Care presso AnglicareSA. "Piuttosto, è la tecnologia a doversi adattare all'ambiente." Un esempio è la funzionalità di controllo degli allontanamenti disponibile sui ricetrasmittitori Ascom. Questa invia automaticamente degli allarmi a destinatari predeterminati nel caso in cui i residenti a rischio tentino di uscire da o si avvicinino a zone specificate (porte, uscite, finestre selezionate ecc.).



L'integrazione dei messaggi al personale con i ricetrasmittitori dei residenti tramite lo smartphone Ascom Myco 2 consente agli addetti alle cure di non doversi più recare fisicamente presso le stazioni infermieristiche per rispondere alle richieste o alle chiamate.

Ottimizzare i flussi di lavoro, raccogliere dati e metriche

Il software e l'hardware sono solo una parte della soluzione Ascom per AnglicareSA. Prima di progettare e installare la soluzione, gli specialisti dei flussi di lavoro Ascom hanno identificato dove e come la tecnologia avrebbe potuto aiutare AnglicareSA a raggiungere e mantenere i suoi obiettivi di assistenza. Ma la profonda collaborazione non si è conclusa una volta messa in servizio la soluzione. "La collaborazione con Ascom", continua Robertson, "ci ha consentito di garantire che la nuova soluzione e i flussi di lavoro fossero utilizzati correttamente. Inoltre, le riunioni con i clienti, che proseguiranno anche in futuro, saranno di grande aiuto per migliorare il supporto back-end e la gestione delle cure in prima linea."

La nuova soluzione Ascom fornisce inoltre ad AnglicareSA i dati e le metriche necessari per l'ottimizzazione e la valutazione continua. I dati chiave, come i tempi di risposta, eventuali problemi nelle prestazioni, la cronologia delle chiamate e i registri degli allarmi, vengono automaticamente raccolti e messi a disposizione del personale AnglicareSA. Inoltre, la natura modulare delle soluzioni offerte dalla piattaforma per il settore sanitario di Ascom consente alle organizzazioni come AnglicareSA di espanderle e adattarle per soddisfare il variare delle condizioni e i nuovi obiettivi.

Cosa ne pensano i residenti?

Ai residenti è stato chiesto di valutare la loro soddisfazione rispetto al sistema di chiamata degli infermieri e al livello generale di assistenza prima e dopo l'implementazione della soluzione Ascom.

La valutazione iniziale dei nuovi sistemi è stata estremamente positiva, con una soddisfazione del cliente sotto il profilo della risposta alle chiamate aumentata del 30%. Questo risultato ha portato a un aumento del 20% della soddisfazione rispetto all'assistenza fornita.



Risultati del sondaggio

I dati qualitativi includevano il feedback del personale e dei clienti a cui è stata posta la domanda: quali sono le cose migliori del nuovo sistema di chiamata degli infermieri?

- La risposta del sistema è rapida
- I ricetrasmittitori individuano i residenti
- Facile da usare
- Se l'addetto è occupato, la chiamata viene indirizzata a un altro operatore
- È facile riconoscere chi chiama
- Dati accurati

Informazioni su AnglicareSA

AnglicareSA Aged Care gestisce sei strutture residenziali per l'assistenza agli anziani e 80 unità abitative indipendenti e fornisce servizi sanitari e di assistenza domiciliare in tutta l'area metropolitana della città di Adelaide, nello stato dell'Australia del Sud. Offre assistenza e supporto a oltre 62.500 persone ogni anno e dà voce alle persone svantaggiate e vulnerabili. I servizi di AnglicareSA includono:

- Affido
- Residenza in comunità
- Consulenza finanziaria
- Supporto per nuovi arrivati e migranti
- Invalidità e salute mentale
- Assistenza agli anziani

Ascom UMS Srl Unipersonale
Via Ponchielli 29,
50018 Scandicci (FI),
Italia
it.info@ascom.com
Telefono: +39 055 0512161
www.ascom.it

ascom