

Lepsza komunikacja w służbie zdrowia dzięki nowoczesnym technologiom

Paweł Olbryś



foto: iStockphoto 2x

Działanie przychodni albo szpitala można znacząco usprawnić dzięki zastosowaniu nowoczesnych technologii komunikacyjnych. Co więcej, wcale nie wymaga to zaawansowanej wiedzy informatycznej ani dużych inwestycji.

Sprawnie działający szpital to nie tylko prosta suma personelu, sprzętu i pomieszczeń – zasadnicze znaczenie ma koordynacja działań. O tym, że w medycynie pojedyncze minuty są czasem na wagę złota, nie trzeba nikogo przekonywać. Dobra organizacja pozwala nie tylko ratować zdrowie i życie, lecz także racjonalnie alokować zasoby, dzięki czemu placówka może pomóc wielu pacjentom. Żeby dobrze zarządzać szpitalem albo przychodnią, nie wystarczy być sprawnym menedżerem. Trzeba mieć też właściwe narzędzia komunikacji. W tej dziedzinie dzieje się ostatnio dużo.

Pager, komórka, telefon stacjonarny i dużo więcej – wszystko w jednym

Jedną z nowości to systemy przywoławcze. Zamiast komórek (które mogą mieć ograniczony zasięg, zwłaszcza w starszych budynkach) albo aparatów stacjonar-

nych personel używa bezprzewodowych terminali. Pełnią one funkcję telefonów, ale nie tylko. Na każde urządzenie można wysłać wiadomość i zażądać potwierdzenia jej odczytania. Łatwe jest też przesłanie wiadomości (również takiej, która została wcześniej zdefiniowana – dzięki temu w krytycznym momencie oszczędzamy czas do określonej wcześniej grupy odbiorców (np. do wszystkich anestezjologów pracujących w danej placówce)). Dyspozytor może też zarządzić alarm, który ma priorytet nad innymi zdarzeniami, np. nad rozmową pomiędzy członkami personelu.

System umożliwia ponadto automatyczne informowanie lekarza o pogorszeniu stanu zdrowia pacjenta – bezpośrednio na terminal. Poza tym ma wbudowany mechanizm obsługi wezwań. Wezwanie odrzucone przez danego pracownika jest automatycznie przekazywane do kolejnej osoby bez angażowania dyspozyto-



” Telefony stacjonarne w usłudze ujednoliconej komunikacji w chmurze (UcaaS) w Orange Polska służą nie tylko do prowadzenia zwykłych rozmów. Można też użyć ich do zestawiania audio-, a nawet wideokonferencji, oczywiście jeśli dany sprzęt obsługuje taką funkcję. W lepszym zarządzaniu personelem pomaga informacja o dostępności pracownika ”

ra. Wszystkie zdarzenia (połączenia, wezwania, akceptacje) są zapisywane, a na podstawie rejestrów można wygenerować raport przesyłany np. e-mailem do osoby zarządzającej placówką. Część rozwiązań stanowią terminale głosowe umieszczone przy łóżkach pacjentów pomagające ograniczyć liczbę kilometrów pokonywanych codziennie przez lekarzy i pielęgniarki.

Całość jest dostarczana jako kompletny pakiet sprzętu (certyfikowanego do pracy w szpitalu, z czym wiąże się np. możliwość dezynfekcji urządzeń za pomocą środków chemicznych) i usług w ramach oferty Szpital Online w Orange Polska. System działa w paśmie licencjonowanym i zapewnia pełne bezpieczeństwo przekazywanych informacji. Rozbudowa o kolejne funkcje albo urządzenia jest prosta, nie wymaga też dużych inwestycji.

Telefony stacjonarne inaczej

Systemy przywoławcze to nie wszystko. Zmienia się też telefon stacjonarny. Choć wielu odsyłało go już na emeryturę, ciągle trzyma się mocno – są sytuacje, w których jest niezastąpiony. Nowoczesne „stacjonarki” nie potrzebują dodatkowych centralek ani specjalnej infrastruktury. Podłącza się je do sieci komputerowej, a rolę centrali odgrywa... serwer dostawcy usług. Żeby zainstalować kolejny aparat, nie trzeba kłaść kabla telefonicznego ani wzywać technika, który zaprogramuje lokalną centralę. Uruchomienie nowego numeru przypomina założenie konta e-mail. Przeniesienie aparatu (wraz z numerem) do innego pomieszczenia sprowadza się do podłączenia go do innego gniazdka sieci informatycznej szpitala – sieci LAN. Bez dużych inwestycji i kłopotliwej instalacji.

Telefony stacjonarne w usłudze ujednoliconej komunikacji w chmurze (UcaaS) w Orange Polska służą nie tylko do prowadzenia zwykłych rozmów. Można też użyć ich do zestawiania audio-, a nawet wideokonferencji, oczywiście jeśli dany sprzęt obsługuje taką funkcję. W lepszym zarządzaniu personelem może pomóc informacja o dostępności – pracownik, siadając przy biurku, wciska odpowiedni przycisk, a osoba przeglądająca książkę telefoniczną na innym aparacie może łatwo sprawdzić, który specjalista jest w danej chwili wolny.

Dużą zaletą UcaaS-a jest integracja wszystkich mediów komunikacji w jednej usłudze. Co to oznacza w praktyce? Użytkownik może korzystać z telefonii stacjonarnej nie tylko za pomocą zwykłego aparatu, lecz także za pośrednictwem komputera albo komórki. Niezależnie od tego, jakie urządzenie wybierze, będzie cały czas dostępny pod jednym numerem telefonu.

Żeby wdrożyć UcaaS, nie trzeba ponosić dużych jednorazowych wydatków. Najbardziej skomplikowane (i najdroższe) elementy systemu – serwery – znajdują się u dostawcy usługi. To on odpowiada za ich zakup i utrzymanie. Placówka opłaca tylko miesięczny abonament, w ramach którego ma dostęp do usługi. ■