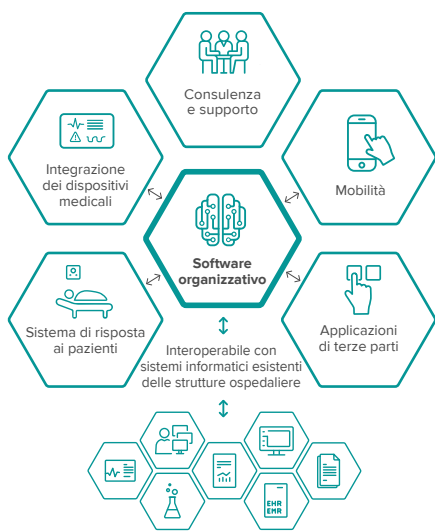


# Comunicazione e coordinamento realmente integrati nelle organizzazioni sanitarie. Eterna illusione o realtà sostenibile?

*Silos informatici che non riescono a comunicare tra loro... flussi di lavoro frammentati... colleghi lasciati in attesa di informazioni chiave. Sistemi e tecnologie di comunicazione non integrati sono un onere costoso per le risorse sanitarie già allo stremo. Ma un'iniziativa coraggiosa chiamata Piattaforma per il settore sanitario di Ascom sta mostrando la strada da seguire. Combina prodotti, servizi e informazioni su come funziona realmente l'assistenza sanitaria moderna. A differenza di molti programmi IT per l'assistenza sanitaria, non è solo un progetto o un'aspirazione, ma una soluzione già in uso negli ospedali di tutto il mondo.*



La piattaforma per il settore sanitario di Ascom: Fornisce informazioni cliniche digitali complete che raggiungono in maniera efficiente sistemi, dispositivi medicali, team di assistenza e point of care.

Puay Chuan Lee si trovava di fronte a un problema. In qualità di Deputy Director of Strategic Projects presso il nuovo Sengkang General Hospital di Singapore, una struttura con 1.000 posti letto, doveva aiutare a capire come il personale infermieristico potesse rispondere in modo efficiente alle chiamate. Naturalmente non era sola: aveva intorno a sé una grande squadra di professionisti sanitari. Tuttavia, la sfida poneva un dilemma. Il nuovo ospedale si era impegnato a semplificare le comunicazioni e i flussi di lavoro concentrandosi sui modi di condividere le informazioni che mettono i pazienti e il personale al primo posto.

D'altra parte, rispondere di persona ad ogni chiamata lascerebbe agli infermieri poco tempo per altri compiti. Eppure se il personale non risponde tempestivamente, la soddisfazione del paziente, perfino la qualità dell'assistenza, potrebbero essere compromesse. Un sistema avanzato per la chiamata degli infermieri era la risposta più ovvia. Ma ciò poneva ancora più sfide. Avrebbe potuto un tale sistema integrarsi senza problemi con altri sistemi e dispositivi clinici? E con un sistema di telefonia mobile che consenta al personale di ricevere e gestire gli avvisi e i messaggi mentre è in giro? Avrebbe potuto essere ampliato e adattato rapidamente per soddisfare le mutevoli esigenze?

La situazione dell'ospedale di Sengkang è comune alle strutture sanitarie di tutto il mondo e per ragioni più o meno simili. La tendenza verso una struttura ospedaliera a camera singola, ad esempio, sta generando nuovi carichi di lavoro per il personale già impegnato in prima linea. I sistemi sanitari di tutto il mondo continuano a lottare contro la carenza di personale infermieristico. L'incessante cambiamento tecnologico porta poi alla proliferazione di standard, dispositivi e sistemi IT diversi che spesso non si integrano tra loro. Questo a sua volta contribuisce alla frammentazione dei dati e alla disgregazione dei flussi di lavoro. Se si sommano i diversi fattori, i sistemi e i prodotti progettati per facilitare una comunicazione più fluida sono visti come barriere alla comunicazione. Alcuni responsabili, con le migliori intenzioni, rispondono introducendo ancora più tecnologia, che serve solo ad esacerbare i problemi. Nel frattempo, nei reparti ospedalieri di tutto il mondo, gli specialisti e il personale ausiliario ricorrono a scarabocchiare appunti su carta, a camminare da e verso i pazienti e i monitor dei PC fissi e a procrastinare la risposta agli allarmi.

**“Disporre di Ascom Unite porta semplicità di integrazione in una rete già complessa di sistemi IT per il settore sanitario”.**

Puay Chuan Lee  
Deputy Director of Strategic Projects,  
Sengkang General Hospital, Singapore

Il costo di tutte queste comunicazioni non integrate è sconcertante. Una revisione esaustiva della letteratura ha rilevato che “si stima che le inefficienze comunicative nell’ambiente ospedaliero per i medici generino uno spreco di 800 milioni di dollari all’anno negli Stati Uniti”.<sup>1</sup> Altrettanto allarmante è l’impatto sul morale, sulla salute e sulle prestazioni del personale e naturalmente sulla qualità dell’assistenza e sulla soddisfazione dei pazienti. Per fare un solo esempio, lo “stress da allarme” è spesso identificato come una seria minaccia alla sicurezza dei pazienti e al benessere del personale.<sup>2</sup> Causato dall’esposizione prolungata a notifiche di allarme non clinicamente significative, lo stress da allarme può portare gli operatori a ignorare o a de-prioritizzare allarmi che invece sono importanti.

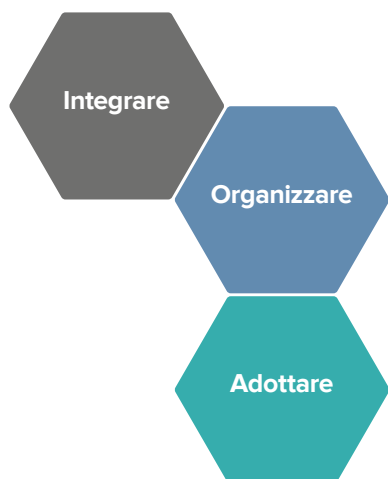
Uno dei principali fattori che contribuiscono allo stress da allarme è la mancanza di soluzioni di comunicazione integrate e filtrate. Piuttosto che notifiche di allarme che vanno direttamente ai dispositivi mobili di specifici operatori sanitari, gli allarmi vengono trasmessi a tutti in un reparto o una corsia affinché qualcuno risponda. Anche l’impatto negativo sul recupero e sul benessere dei pazienti è ampiamente documentato. Da un esame degli studi su questa questione è emerso che “la cacofonia degli allarmi comprovatamente ritarda il recupero del paziente, aumenta la durata della degenza, influenza negativamente la soddisfazione del paziente, come risulta dai sondaggi sui pazienti, e contribuisce al suo disagio, ai disturbi del sonno, al delirio, all’aumento della pressione sanguigna e della frequenza cardiaca e all’indebolimento del sistema immunitario”.<sup>3</sup>

La frammentazione delle comunicazioni e dei flussi di lavoro può causare ritardi e colli di bottiglia lungo tutto il continuum assistenziale. Il ricovero, il trasferimento e le dimissioni dei pazienti possono essere ritardati perché i portatini non ricevono istruzioni tempestive. I medici possono essere lasciati in attesa dei risultati di laboratorio e di radiologia. L’aggiornamento dei dati clinici nei fascicoli sanitari elettronici è laborioso e l’inserimento manuale dei dati è soggetto a errori umani. Il personale usa tempo prezioso per recarsi a piedi nelle stanze dei pazienti quando riceve l’avviso di chiamata, invece di parlare prima con i pazienti per accertare la gravità della richiesta. Questi problemi non sono esclusivi degli ospedali. Le strutture di assistenza a lungo termine e accoglienza assistita per anziani si trovano ad affrontare sfide simili: la comunicazione e il coordinamento senza soluzione di continuità sono ostacolati, o resi impossibili, da silos di informazioni e da una comunicazione frammentata.

**Integrare, organizzare, adottare: ecco i tre pilastri della piattaforma per il settore sanitario di Ascom**

La piattaforma per il settore sanitario di Ascom (AHP, Ascom Healthcare Platform) affronta le questioni sopra descritte consentendo la creazione di soluzioni di comunicazione e coordinamento end-to-end. Per sviluppare effettivamente tali soluzioni, la AHP utilizza un approccio in tre fasi: Integrare, Organizzare, Adottare. La prima fase, Integrare, si riferisce allo sblocco di dati digitali provenienti da fonti, dispositivi e sistemi diversi e alla fusione di tali dati in flussi gestibili. Ad esempio, i dati della cartella medica di un paziente e quelli provenienti da vari dispositivi medici e sistemi di chiamata infermieristica vengono raccolti e presentati su un unico dashboard specifico per il paziente.

La seconda fase, Organizzare, fa riferimento al “controllo del traffico” dei dati. Alimentata principalmente dal software Ascom, questa è la fase in cui i dati vengono incanalati, filtrati e categorizzati. Gli avvisi e i messaggi, ad esempio, vengono inoltrati e indirizzati ad alternative preselezionate nel caso in cui il destinatario iniziale non sia in grado di rispondere in modo appropriato. La terza fase, Adottare, si riferisce alla responsabilizzazione del personale mobile; è la fase in cui gli specialisti possono visualizzare, gestire, condividere e accrescere i dati clinici contestualizzati, che si trovino in giro o presso il posto letto del paziente. Un infermiere che utilizza uno smartphone Ascom Myco per calcolare uno score medico e per caricare i risultati su una cartella elettronica dal posto letto di un paziente è un esempio della fase di lavoro “Adottare”.



Piattaforma per il settore sanitario di Ascom.  
Una soluzione integrata per la notifica di allarmi ininterrotta, diretta e reattiva.

**La combinazione di hardware e software Ascom “ha reso i nostri pazienti visibili agli infermieri, indipendentemente dal luogo in cui questi ultimi si trovano”.**

Nathalie Forrest  
CEO, Chase Farm Hospital, Londra

“Una cosa come l’AHP sembra semplice”, sostiene Carl-Johan Helgesson, VP Global Mobility Product Line di Ascom. “Dopo tutto è ragionevole aspettarsi che quando un paziente preme il pulsante di chiamata infermieri, un messaggio che descrive la natura della richiesta vada direttamente e discretamente al dispositivo mobile di un addetto alle cure designato e che quest’ultimo possa rispondere attraverso quel dispositivo mentre è in giro, sia parlando con il paziente sia, se occupato, inoltrando la richiesta a un collega.” Un tale flusso di informazioni, tuttavia, richiede l’agevole interoperabilità di più elementi. “E Ascom”, aggiunge Helgesson, “è l’unica azienda a offrire tutti questi elementi essenziali in un unico portfolio. Siamo i soli ad avere tutto, dal software di chiamata infermieri all’hardware presso il posto letto, dalla soluzione per la gestione degli allarmi fino al dispositivo mobile o al cellulare in mano allo specialista”.

Ma la piattaforma per il settore sanitario di Ascom non comprende solo software, hardware e telefoni cellulari. La consulenza clinica e informatica, la formazione degli utenti finali e vari programmi di supporto sono elementi chiave del portfolio. Per Martin Johansson, Direttore dei Servizi professionali di Ascom, questi elementi intangibili sono importanti quanto il software, i dispositivi mobili e le stazioni di lavoro che supportano. “È ovvio che i sofisticati sistemi IT high-end richiedano un supporto parimenti sofisticato e high-end. Ciò che a volte viene trascurato è il fatto che le persone, ovvero gli utenti, hanno bisogno di supporto; un supporto continuo che si evolve per aiutarli a soddisfare le loro esigenze e le loro sfide.”

### **Importanza del contributo degli specialisti**

Un esempio di tale esigenza in evoluzione è la crescente importanza delle comunicazioni progettate specificamente per i pazienti anziani. “Il rapido invecchiamento della popolazione e le condizioni complesse e croniche che presentano sono una vera e propria sfida”, afferma Johansson. “Tuttavia, gli strumenti digitali e la connettività wireless, come il monitoraggio video a distanza, la gestione dell’allontanamento, la chiamata infermieri abilitata al parlato, possono fare un’enorme differenza. I membri del personale mobile di prima linea possono sfruttare questi strumenti per guadagnare tempo prezioso, a condizione che ricevano una formazione adeguata e un supporto post-implementazione.”

Un altro esempio di un’esigenza sanitaria in evoluzione è la crescente influenza degli utenti finali, in particolare degli specialisti, sulla selezione e la configurazione delle soluzioni di comunicazione. “Fino a poco tempo fa”, sostiene Johansson, “gli specialisti si limitavano a utilizzare ciò che veniva loro fornito. Per fortuna ora la situazione sta cambiando. L’input degli specialisti costituisce sempre più la base delle soluzioni di comunicazione clinica. Ecco perché abbiamo realizzato la Clinical Consulting, una consulenza clinica dove i nostri infermieri in servizio collaborano con gli specialisti per individuare i problemi e trovare soluzioni, aspetto peraltro fondamentale dei Servizi professionali Ascom.”

### **La piattaforma per il settore sanitario di Ascom in azione: Sengkang Hospital, Singapore**

La teoria alla base della piattaforma per il settore sanitario di Ascom sembra convincente. Ma come funziona nel mondo reale? Per Adam Jaffe, responsabile del marketing di Ascom in Asia, il caso del campus del Sengkang Hospital di Singapore (1.000 posti letto in due strutture collegate) è istruttivo. “Qui abbiamo avuto così tante delle sfide che gli ospedali si trovano ad affrontare, come i vincoli di manodopera e i numerosi sistemi di allarme, dati clinici e informatici. Allo stesso tempo, il Sengkang Hospital puntava a snellire le comunicazioni. Come potevano i responsabili raggiungere questo obiettivo mentre si trovavano ancora alle prese con la situazione iniziale?” Ad esempio, quando si è trattato di selezionare un sistema per la chiamata degli infermieri, i progettisti dell’ospedale si sono trovati di fronte a una serie di singoli componenti e sottosistemi. La scelta di sistemi diversi per gli allarmi dei pazienti, le chiamate infermieri, le stazioni di lavoro, l’integrazione delle cartelle mediche digitali e così via poneva seri problemi tecnici, di interoperabilità e amministrativi. “Per quanto riguarda l’assistenza e la manutenzione continua”, aggiunge Jaffe, “più fornitori e sistemi significano più contratti e questo non è certo un punto di partenza ideale per la semplificazione.”



Sengkang Hospital, Singapore

Rivolgendosi ad Ascom, tuttavia, l'ospedale di Sengkang è stato in grado di selezionare vari elementi interoperabili dalla piattaforma per il settore sanitario di Ascom (software, servizi, hardware, dispositivi mobili) e di integrarli in soluzioni coese. Ad esempio, le due strutture che compongono il Sengkang Hospital sono entrambe dotate di Ascom Telligence, una soluzione che va oltre i tradizionali sistemi per la chiamata degli infermieri. I sistemi tradizionali per la chiamata degli infermieri sono reattivi e richiedono molto tempo. Un paziente attiva un allarme per chiamare un membro del personale che poi si reca dal paziente per vedere di cosa questi ha bisogno. È un metodo lento e mal ideato che può contribuire alla frustrazione del personale, all'insoddisfazione del paziente e a flussi di lavoro inefficienti.

Ascom Telligence, invece, è un "sistema di risposta ai pazienti" che può inviare allarmi e richieste direttamente ai dispositivi dei singoli infermieri e/o alle postazioni infermieristiche. Infermieri e personale di supporto possono parlare con i pazienti prima di recarsi presso di loro e possono ricevere richieste specifiche (acqua, antidolorifici, una coperta in più ecc.) direttamente sul loro dispositivo. Per Puay Chuan Lee l'utilizzo senza soluzione di continuità di questi flussi di informazioni consente all'ospedale di raggiungere "un maggiore coordinamento del flusso di lavoro e una maggiore produttività del personale, in particolare in questi tempi di ristrettezze di personale". Il motore alla base di questi flussi di informazioni è la suite di software Ascom Unite. Come sostiene Lee, disporre di Ascom Unite porta "semplicità di integrazione in una rete già complessa di sistemi IT per il settore sanitario". Ad esempio, Ascom Unite si integra con il sistema di localizzazione in tempo reale dell'ospedale per rendere disponibili ulteriori funzioni a favore della produttività, come gli avvisi su pazienti affetti da demenza e la messaggistica per la consegna di alimenti.



Chase Farm Hospital, Londra

#### **La piattaforma per il settore sanitario di Ascom in azione: Chase Farm Hospital, Londra**

Descritto come "il primo ospedale senza carta" del Servizio sanitario nazionale (NHS) del Regno Unito, il Chase Farm Hospital brulica di design e tecnologie innovative. Tuttavia, nuovi modi di fornire assistenza portano nuove sfide. Ad esempio, come molte strutture di nuova costruzione, i pazienti chirurgici del Chase Farm Hospital sono ospitati in camere singole. Questo naturalmente contribuisce a ridurre al minimo il rischio di infezioni contratte in ospedale e a creare un ambiente più favorevole per il comfort del paziente e la sua guarigione. Il passaggio alle camere singole è una caratteristica chiave di molte strutture di nuova costruzione in tutto il mondo. E ci sono prove convincenti che ambienti calmi e tranquilli favoriscono la guarigione, in particolare per neonati, pazienti a lungo termine e anziani.<sup>4</sup>

Un rovescio della medaglia delle camere singole, tuttavia, è che esse tolgono i pazienti dalla linea visiva diretta degli infermieri. Di per sé questo può sembrare un aspetto di poca rilevanza. Tuttavia, se combinato con le elevate aspettative di assistenza da parte dei pazienti e delle relative famiglie, le limitazioni del personale e la complessità delle condizioni di una popolazione che invecchia, ciò può aumentare significativamente il tempo che gli infermieri trascorrono a spostarsi nelle singole stanze per valutare gli allarmi e le richieste dei pazienti.

La soluzione di comunicazione e coordinamento Ascom implementata presso il Chase Farm Hospital assicura invece che i pazienti rimangano nella "vista digitale" degli operatori sanitari. Come afferma Natalie Forrest, CEO del Chase Farm Hospital, la combinazione di hardware e software Ascom "ha reso i nostri pazienti visibili agli infermieri, indipendentemente dal luogo in cui questi ultimi si trovano". I dati e lo stato dei pazienti, dettagliati, contestualizzati e aggiornati, sono sempre a disposizione degli infermieri sui relativi smartphone Ascom. Le notifiche di allarme e le richieste di chiamata degli infermieri vengono inviate in modo discreto e diretto ai dispositivi mobili degli infermieri assegnati. Infine gli specialisti possono coordinarsi facilmente con i colleghi mentre si spostano all'interno della struttura.

La gamma di software, smartphone, dispositivi mobili e servizi della piattaforma per il settore sanitario di Ascom ha consentito ad Ascom di ideare e implementare soluzioni altamente personalizzate per il Chase Farm Hospital. Come spiega l'infermiera senior Fiona Morcom, responsabile della trasformazione presso il reparto di chirurgia del Chase Farm. Il nuovo sistema è "completamente configurabile", con un conseguente livello di connettività che lei descrive come "inestimabile". Un componente critico della soluzione di comunicazione personalizzata del Chase Farm è lo smartphone Ascom Myco. Un dispositivo Android™ di fascia enterprise, l'Ascom Myco si integra con altri elementi della piattaforma per il settore sanitario di Ascom per connettersi con i sistemi di chiamata e di allarme degli infermieri e con le apparecchiature, i dispositivi, i sistemi IT e, naturalmente, i colleghi, consentendo agli specialisti mobili di accedere, gestire e condividere i dati in tutto l'ospedale.\*

"L'Ascom Myco è un telefono cellulare", afferma Morcom. "Ma è anche una piattaforma per tante altre cose." Per Matt Sykes, Theater Transformation Lead del Chase Farm, tale versatilità ha fatto sì che l'Ascom Myco sia diventato una parte indispensabile della sua routine quotidiana. "Lo uso", dice Sykes, "per chiamare e inviare messaggi ai colleghi o per chiamare un portantino. Lo uso anche per effettuare le mie verifiche di controllo delle infezioni". L'approvazione di Sykes è condivisa dall'infermiere Nef Duncan, che sottolinea un beneficio ricercato da quasi tutti gli operatori sanitari: "L'Ascom Myco ci consente di risparmiare molto tempo ogni giorno, anche nella cura dei nostri pazienti".

**Ulteriori informazioni all'indirizzo [ascom.com/marketing-campaigns/en-us/healthcare-platform](https://www.ascom.com/marketing-campaigns/en-us/healthcare-platform)**

#### Bibliografia

1. W. Buylaert, S. Degroote, G. Hallaert, E. Mortier, R. Peleman, S. Van Daele, D. Vandijck, R. Verhaeghe, P. Vermeir, D. Vogelaers (2015) Communication in healthcare: a narrative review of the literature and practical recommendations [online] disponibile all'indirizzo <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4758389/>> [19 novembre 2019]
2. ECRI Institute (2014) Top 10 Health Technology Hazards for 2015 [online] disponibile all'indirizzo <[www.ecri.org/2015hazards](http://www.ecri.org/2015hazards)> [19 novembre 2019]
3. T.A. Bach, Lars-Martin Berglund, Eva Turk (2018) Managing alarm systems for quality and safety in the hospital setting [online] disponibile all'indirizzo <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6069923/>> [19 novembre 2019]
4. Wolfgang Babisch, Mathias Basner, Mark Brink, Charlotte Clark, Adrian Davis, Sabine Janssen, Stephen Stansfeld (2014) Auditory and non-auditory effects of noise on health, Lancet, 2014 April 12; 383(9925): 1325-1332. [online] disponibile all'indirizzo <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3988259/>> [10 dicembre 2019]

**Ascom Holding AG**  
Zugerstrasse 32  
CH-6340 Baar, Svizzera  
info@ascom.com  
Tel.: +41 41 544 78 00  
ascom.com

**ascom**

\*Android è un marchio di Google LLC.