

# Sistemi di chiamata infermieri il futuro a portata di mano

Basata su tecnologia IP, Telligence, la nuova soluzione chiamata infermieri di Ascom, consente una gestione modulare e interoperabile del flusso di lavoro sanitario. L'esperienza del Pineta Grande Hospital che l'ha oggi installata nelle unità operative della struttura

**Roberto Tognella**

## KEYWORDS

soluzione per chiamata infermieri,  
flusso di lavoro  
*nurse call solution,  
workflow*



**B**ased on IP technology, Telligence, Ascom's new nurse call solution, enables modular and interoperable management of healthcare workflow. The experience of Pineta Grande Hospital, which has now installed it in the facility's operating units

**S**ofisticati e dotati di sempre nuove funzionalità, i sistemi di chiamata infermieri consentono un significativo miglioramento nei percorsi di cura del paziente nelle strutture sanitarie e una razionalizzazione dell'impiego del personale sanitario evitando spreco di tempo e risorse. Usati in tutto il mondo, i sistemi Ascom di chiamata infermieri rappresentano un punto di riferimento per l'organizzazione modulare e interoperabile del flusso di lavoro sanitario. Una tecnologia che è stata scelta dal Pineta Grande Hospital di Castel Volturno, uno dei più importanti ospedali in Campania, e ulteriormente



**L'INTERVENTO DI ASCOM AL PINETA GRANDE HOSPITAL HA PERMESSO DI RINNOVARE L'INFRASTRUTTURA DI TELEFONIA MOBILE VERSO IL VOIP E DI INTRODURRE IN ALCUNI REPARTI IL SISTEMA DI CHIAMATA INFERMIERI**

implementata a seguito del recente ampliamento della struttura.

### **Ospedale di eccellenza in Campania**

Il Pineta Grande Hospital, uno dei più grandi ospedali del Sud Italia, è una struttura ospedaliera privata con 314 posti letto accreditati, organizzata sull'emergenza urgenza e l'alta specialità. «La nostra struttura, inserita nella rete dell'emergenza-118 e nelle reti per patologie tempo-dipendenti, rappresenta un modello di perfetta integrazione pubblico-privato nel panorama sanitario regionale», spiega il dott. Beniamino Schiavone, medico specialista in Igiene, titolare del Pineta Grande Hospital e presidente di Confindustria Caserta. «Il Pineta Grande Hospital è un centro di riferimento regionale, oltre a essere l'unico presidio ospedaliero del Litorale Domitio, una zona critica di circa 350.000 abitanti. Il Pronto Soccorso del nostro ospedale è tra i più attivi della Campania con circa 50.000 accessi/anno. Emergenza e alta specialità sono il core della nostra attività che si realizza attraverso elevati standard organizzativi e tecnologici, con una straordinaria attenzione all'umanizzazione delle cure».

### **Migliorare l'assistenza al paziente**

Il Pineta Grande Hospital è una struttura di alta valenza tecnologica, orientata all'innovazione continua, che mette al centro del percorso di cura i propri pazienti puntando su un servizio di qualità. Da questa visione è nata anche la necessità d'implementare il sistema chiamata infermieri già presente, in concomitanza con il primo dei due importanti ampliamenti della struttura completato quest'anno che ha dato vita a spazi all'avanguardia per i settori Ostetricia-Ginecologia, Cardiologia e Medicina

d'Urgenza. «Con l'ampliamento, il numero di posti letto è aumentato considerevolmente e da qui l'esigenza di monitorare puntualmente in ogni reparto la degenza dei pazienti, di poterli soccorrere in caso di necessità o semplicemente assecondarne le esigenze», esordisce Corrado Bozza, ingegnere biomedico specialista in strumentazione presso il Pineta Grande Hospital. «Nell'ottica di eseguire tutto questo con tempismo, cercando anche di razionalizzare e snellire i processi, abbiamo implementato il sistema chiamata infermieri, offrendo uno standard qualitativo di cura sicuramente migliore». Il Pineta Grande Hospital aveva già in dotazione una soluzione Ascom di chiamata infermieri. «Partimmo già alcuni anni fa con un progetto pilota installando un sistema di chiamata infermieri di Ascom nel reparto di ostetricia», aggiunge Giuseppe Parisi ICT Manager del Pineta Grande Hospital. «Un sistema che ci ha convinto rispetto a una soluzione pregressa per la sua tecnologia IP, la quale ha facilitato enormemente il deploy in tutta l'infrastruttura, assecondando il recente ampliamento».

### **Le soluzioni Ascom installate**

L'intervento di Ascom al Pineta Grande Hospital ha permesso sia di rinnovare l'infrastruttura di telefonia mobile verso il VoIP sia di introdurre in alcuni reparti il sistema di chiamata infermieri. Il sistema IPDect, installato nella fase iniziale nell'ospedale esistente, è stato completato successivamente sull'intera nuova struttura. Questo sistema combina il VoIP e la tradizionale soluzione wireless DECT in un pacchetto innovativo che offre una soluzione wireless proiettata verso il futuro, affidabile e flessibile per allarmi vocali e personali in loco in un ambiente radio sicuro. Il personale infermieristico in servizio è dotato di un cordless multifunzione capace di interloquire con i pazienti e con gli altri operatori ma, soprattutto, capace, premendo un solo pulsante di alert, di attivare in situazioni di emergenza vari team di chirurghi, rianimatori, cardiologi. Infatti, la soluzione si basa su standard come SIP che consentono l'interoperabilità con la maggior parte dei principali fornitori di PBX odierni. I terminali DECT sono in dotazione a tutto il personale sanitario del Pineta Grande Hospital, consentendo così una comunicazione wireless capillare soprattutto tra i reparti e tra i locali più critici come sale operatorie e terapie intensive. La seconda soluzione implementata, componente fondamentale della piattaforma Healthcare di Ascom, è rappresentata da Telligence (Sistema Paziente) l'innova-



**GRAZIE AL DESIGN MODULARE, TELLIGENCE CONSENTE DI AGGIUNGERE NEL TEMPO FUNZIONI E CARATTERISTICHE IN RELAZIONE ALLE NECESSITÀ DELLA STRUTTURA**

tivo sistema di chiamata infermieri. Come nel primo caso, la fase iniziale di implementazione è stata attivata nell'ospedale attuale sostituendo l'impianto presente in 7 reparti, quindi con la costruzione del nuovo ospedale, Telligence è stato implementato in tutti i reparti esistenti.

### Telligence

Ascom Telligence è il sistema di chiamata infermieri dedicato a una sanità sempre più digitale e interconnessa. Grazie al suo design modulare, Telligence consente di aggiungere funzioni e caratteristiche nel corso del tempo in relazione alle reali necessità della struttura sanitaria. Questa soluzione, basata sulla Piattaforma Sanitaria Ascom che raccoglie informazioni da molteplici fonti (il paziente, dispositivi medici, applicazioni sanitarie e altri sistemi), fornisce agli operatori sanitari una visione più completa dello stato del paziente rispetto ai tradizionali sistemi chiamata infermieri. «Oggi grazie a Telligence possiamo, per esempio, segnalare la presenza in stanza dell'infermiere in assenza di un'emergenza, avviare una chiamata su terminale DECT per organizzare un intervento in team al letto del paziente. Le funzioni sono davvero numerose, in continua attivazione nell'ambito di un percorso di riorganizzazione aziendale, fisiologico dopo l'ampliamento della struttura», sottolinea Parisi. Un'importante prerogativa di Telligence è costituita dagli altoparlanti a cuscino, i quali garantiscono autonomia al paziente e controllo del proprio ambiente, permettendogli di formulare richieste predefinite che contribuiscono a ridurre i tempi di risposta. La creazione, la gestione e il monitoraggio centralizzati delle attività, i miglioramenti del flusso di lavoro del personale e il monitoraggio, grazie a Telligence, migliorano l'esperienza dei pazienti e supportano l'assistenza incentrata sullo stesso. Grazie a moduli di reportistica prein-

stallati e personalizzabili, Telligence fornisce i dati essenziali per l'analisi e il miglioramento continuo.

### Sviluppi

Facendo leva sulla scalabilità della soluzione Ascom, il Pineta Grande Hospital ha già implementato Telligence introducendo TelliConnect, la stazione Ascom che consente l'accesso alle informazioni rilevanti al punto di cura e accesso alle applicazioni Ascom come TaskMinder, Charting e MDI, per una gestione puntuale delle esigenze dei pazienti. «Abbiamo introdotto questa funzionalità nel blocco operatorio di ostetricia con l'obiettivo di allertare il team sanitario appena la paziente raggiunge la sala operatoria al fine di migliorare l'operatività in una struttura davvero ampia come la nostra», spiega Parisi. «Si tratta anche in questo caso di un progetto pilota; TelliConnect potrebbe essere esteso in futuro anche ad altri reparti dell'ospedale dove può essere strategica questa implementazione. Inoltre, riferendoci al concetto di monitoraggio e dell'ottimizzazione del flusso di lavoro, verrà implementato a livello di Smart Dashboard le applicazioni Ascom Unite per il monitoraggio web dello stato delle chiamate paziente e dell'effettivo processo delle stesse. Un'ulteriore applicazione, sempre web in dotazione ad ogni reparto, permetterà in maniera semplice agli operatori di creare assegnamenti personalizzati delle chiamate paziente in relazione ai turni di lavoro e alla effettiva presenza del personale in reparto». Oggi le soluzioni Ascom installate del Pineta Grande Hospital sono così composte: 50 Access Point IPDect; 240 Terminali DECT d43 e d63; 350 posti letto Telligence; 22 reparti Telligence. «Ci riteniamo soddisfatti dell'upgrade tecnologico effettuato in linea con la necessità del nostro ospedale di innovare per offrire al paziente la miglior assistenza terapeutica possibile», conclude Parisi.