

Come migliorare la reattività alle esigenze dei residenti con Ascom

presso Cavendish Park di Majesticare

Rispondere alle chiamate dei residenti in maniera efficace ed efficiente è fondamentale non solo per il loro benessere, ma anche per continuare ad avere la fiducia delle loro famiglie. Riconoscendo questa necessità, la casa di cura Cavendish Park di Majesticare ha compiuto un passo strategico investendo nella soluzione Ascom Response Management per migliorare i tempi di risposta alle chiamate e l'efficienza operativa complessiva.



Informazioni preliminari

Majesticare è uno dei principali operatori di case di cura nel Regno Unito, noto per il suo impegno a fornire cure di alta qualità e a creare un ambiente simile a quello domestico per i suoi residenti. Con una rete di **16 case di cura**, Majesticare serve oltre **600 residenti**, garantendo che ogni individuo riceva un'assistenza personalizzata su misura per le sue esigenze.

Nell'ultimo anno, Cavendish Park ha generato un totale di **53.032 chiamate**, con una media di **145 chiamate al giorno**. Il numero di chiamate al giorno è rimasto variabile ma stabile, indicando una domanda costante senza alcuna tendenza al rialzo o al ribasso. La ripartizione delle chiamate rivela che il **97%** è stato classificato come "non di emergenza", con il restante **3%** definito come chiamate di "emergenza" da residenti che necessitano di aiuto urgentemente.¹

Premessa - Gap comunicazionale

Majesticare non disponeva di un sistema che permettesse misurare o dimostrare la reattività alle esigenze dei residenti e alle chiamate di assistenza.

Come migliorare la reattività alle esigenze dei residenti

- Il team dirigenziale di Majesticare ha concentrato attivamente gli sforzi sulla riduzione dei tempi di risposta alle chiamate dei residenti
- Sviluppo di un'infrastruttura tecnologica che supporti i tempi di risposta del team di Cavendish Park
- Maggiore sicurezza dei residenti con Ascom

"Da quando la soluzione Ascom è stata implementata a Cavendish Park, abbiamo notato una differenza nei tempi di risposta dei team alle esigenze e alle richieste dei nostri residenti. Le chiamate dei residenti arrivano ai dispositivi portatili dei team in tempo reale, consentendo loro di assegnare le priorità alle attività. Questo ha avuto un impatto positivo sulla vita dei nostri residenti e sul carico di lavoro del nostro team, poiché la soluzione elimina la necessità di entrare e uscire dalle camere per chiedere ai residenti di cosa hanno bisogno.

Ascom è all'avanguardia nel suo settore e ha contribuito in modo determinante all'evoluzione dell'innovazione e della tecnologia all'interno della nostra azienda."

Mel Hoskins,

Direttore generale di Cavendish Park

Prestazioni previste



Le chiamate di emergenza devono ricevere risposta in **meno di 2 minuti.**



Le chiamate non di emergenza devono ricevere risposta in **meno di 5 minuti.**



La misurazione delle prestazioni **deve essere visiva e basata sui dati raccolti.**

Risultati ottenuti



I tempi di risposta alle chiamate non di emergenza entro i 5 minuti sono **migliorati del 10%, passando dal 62% al 72%.¹**



I tempi di risposta alle chiamate di emergenza entro i 2 minuti sono **migliorati del 16%, passando dal 71% all'87%.¹**



Con la soluzione Ascom implementata, Cavendish Park risponde ora al **75% delle chiamate non di emergenza 3 minuti 49 secondi più velocemente.¹**

La soluzione di gestione delle risposte di Ascom

Infrastruttura

Attualmente Cavendish Park utilizza un sistema di chiamata degli infermieri fornito da un altro operatore. Tuttavia, le soluzioni vendor-neutral di Ascom permettono di avere infrastrutture multifornitore.

La soluzione di gestione delle risposte di Ascom ha permesso di apportare una miglioria al sistema attuale, invece di richiedere una sostituzione completa del sistema. Per attivare la chiamata infermiere, i residenti devono semplicemente premere uno dei pulsanti di chiamata infermiere distribuiti all'interno della casa di cura o nelle stanze dei residenti. L'allarme viene trasmesso allo smartphone Myco 4 dell'addetto alle cure designato e alla postazione centrale nell'ufficio del team di assistenza.

Tutte le chiamate vengono monitorate e ricevono un ordine di priorità, anche in caso di attivazione di una chiamata di emergenza. Indirizzare gli allarmi direttamente agli smartphone degli addetti alle cure riduce il tempo di risposta ai residenti.

Architettura

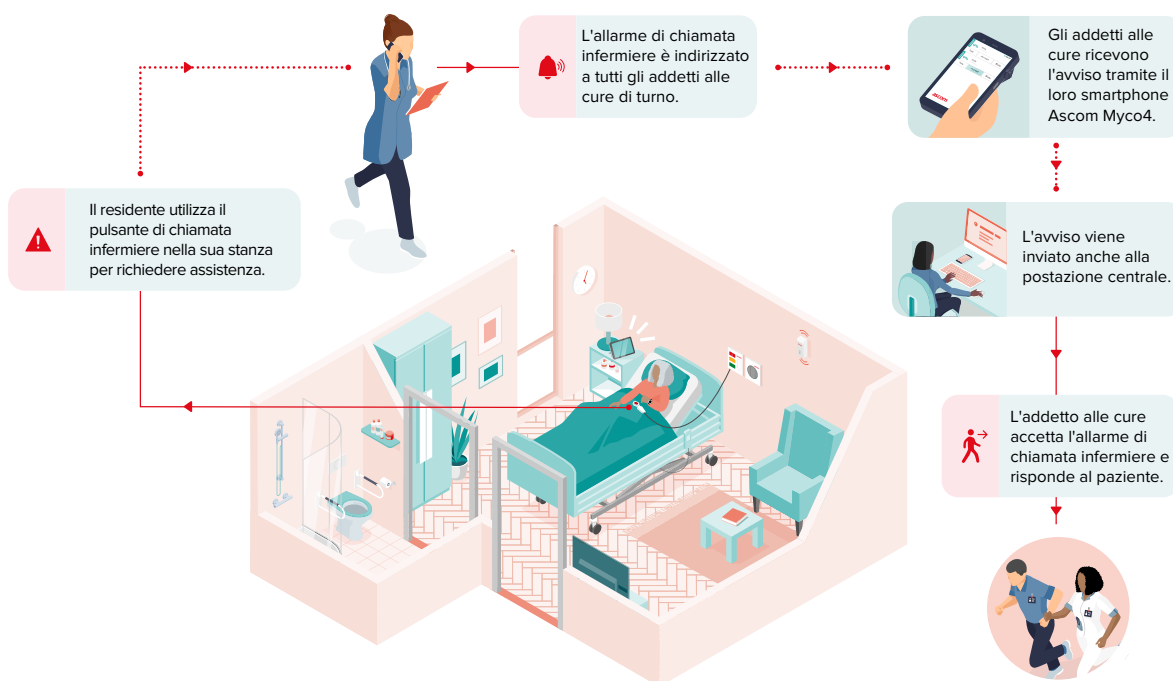
Consapevolezza e assegnazione delle priorità
Efficienza operativa, decisioni basate sui dati

Qualunque siano le dimensioni e il tipo di struttura, siamo pronti a collaborare con voi per trovare la soluzione migliore per degenti, dipendenti e obiettivi di assistenza. Ciò include tutto, dalla consulenza clinica iniziale ai servizi e all'assistenza personalizzati.

"Grazie alle soluzioni che Ascom ha introdotto a Cavendish Park, siamo stati in grado di superare i metodi tradizionali per la richiesta di assistenza da parte dei residenti e di ridurre i nostri tempi di risposta. Dal momento in cui è stata implementata la soluzione Ascom, si è verificata una riduzione delle suonerie, in quanto le richieste vengono indirizzate alle persone giuste nel reparto giusto, portando di conseguenza a una risposta più rapida."

Sarah Jennings,

Responsabile Qualità e Sviluppo, Majesticare



Per strutture di assistenza complesse

- Facilmente scalabile per le strutture di grandi dimensioni e le case di cura multi-sito per anziani
- Collega i telefoni degli addetti alle cure a sistemi EMR, dispositivi, sistemi di monitoraggio, residenti e colleghi
- Acquisizione e analisi dei dati clinici e operativi per un miglioramento continuo
- Migliora il prestigio del personale con attrezzature avanzate e all'avanguardia
- Registrazione digitale e auditing garantiscono una maggiore tranquillità ai famigliari

Per strutture di assistenza singole

Non esiste una struttura di assistenza a lungo termine standard. Ecco perché collaboriamo con voi per creare un sistema che si adatti al vostro layout, al profilo dei residenti e all'infrastruttura. Quindi, indipendentemente dalla struttura e dalla posizione della vostra struttura, possiamo garantire che:

- Le chiamate e i messaggi dei residenti vengano inviati direttamente ai telefoni degli addetti alle cure
- Gli addetti alle cure possano assegnare la priorità alle chiamate mentre sono in movimento e coordinare la risposta con i colleghi
- Otteniate strumenti di comunicazione e collaborazione davvero mobili
- I residenti e loro famiglie se sentano rassicurati sapendo che l'aiuto è sempre a portata di mano
- Gli allarmi vengano filtrati per creare un'atmosfera più calma, accogliente e rilassata

Bibliografia:

Le metriche delle prestazioni contenute in questo documento sono calcolate dal team Ascom Evidence Generation, tutti i dati grezzi e le analisi sono conservati in archivio. Il periodo di analisi è di 12 mesi (dal 13 maggio 2023 al 13 maggio 2024) e comprende 53.032 chiamate di residenti.

ascom

Ascom UMS Srl
Via Ponchielli 29
50018 Scandicci (FI)
Italia

it.info@ascom.com
Telefono: +39 055 0512161
www.ascom.com/it

Informazioni su Ascom

La nostra visione è un mondo in cui le informazioni giuste fanno progredire le persone. La nostra missione è mettere le informazioni giuste nelle mani giuste al momento giusto, in modo che le persone possano prendere le migliori decisioni possibili.

Siamo un fornitore globale di soluzioni di comunicazione e collaborazione per i settori dell'assistenza in fase acuta, dell'assistenza a lungo termine e aziendale. Le nostre soluzioni si basano su integrazioni intelligenti con software e hardware open source e compatibili con soluzioni di terze parti. Ogni secondo, i nostri sistemi creano grandi quantità di dati, che poi trasformiamo in informazioni utili e fruibili. Questo ci aiuta a estrapolare dai dati informazioni utili per le persone che lavorano negli ambienti operativi più difficili, garantendo flussi di lavoro fluidi, completi ed efficienti.

Con sede a Baar (in Svizzera), Ascom ha unità operative in 19 Paesi e circa 1.400 dipendenti in tutto il mondo. Le azioni nominative di Ascom (ASCN) sono quotate alla SIX Swiss Exchange di Zurigo.