



▲ Richard van Veen and Harry Honebecke are technicians at the Dialysis Centre in Groningen

# Digital sagsbehandling giver effektiv vedligeholdelse og ubekymret sundhedspleje

Dialysemaskinerne på Dialyse Centeret i Groningen, Holland, redder patienternes liv hver dag. Vedligeholdelse af disse maskiner er helt bogstaveligt et spørgsmål om liv og død. Det er derfor, at den tekniske afdeling har struktureret og digitaliseret alle vedligeholdelsesaktiviteter. ”Selvfølgelig er det meget nyttigt for ledelse og revision, men du gør det i virkeligheden for dig selv og patienterne. Du ved, at du ikke må glemme noget.”

Af Niek Steenhuis og Betina Sneath

”Kan du se forskellen?” Harry Honebecke holder to glas vand op. Han har lige fyldt dem op fra to forskellige vandhaner der er tilkoblet vandbehandlernes maskiner vi står ved siden af. Et glas er krystal klart og det andet glas er knap så klart. ”Det er det vand vi alle drikker derhjemme hver dag. Den klare væske er hvad du får, når du grundigt

filtrerer vandet fra hanen: Det er ren H<sub>2</sub>O. Men ren H<sub>2</sub>O er for ætsende for den menneskelige krop, så efter vi har filtreret vandet, tilpasser vi det med en kontrolleret dosis af andre stoffer. På den måde sørger vi for, at det vand der bruges til dialyse er sikkert.”

## Når korrekt vedligeholdelse er et spørgsmål om liv eller død

Harry Honebecke er tekniker på Groningen Dialyse Center. Han og tre andre deler ansvaret om at opretholde de over hundrede nødvendige behandlinger der er på alle maskinerne, der leveres på centeret og i patienternes hjem. De udfører vedligeholdelse af udstyret på dialysecenteret der ligger i nærheden af Groningen Universitetshospital. Det drejer sig bl.a. om vandbehandlingsanlægget og over hundrede dialysemaskiner - samt udstyret på flere af sundhedscentrene i hele regionen. "Patienternes liv afhænger af dette udstyr," siger Honebecke. "De skal have dialysebehandlingen tre gange hver uge i fire timer af gangen, længere hvis de får behandlingen i eget hjem. Disse behandlinger er udmattende, men patienterne kan simpelthen ikke overleve uden." Så korrekt vedligeholdelse af alt udstyr er virkelig et spørgsmål om liv og død og det udgør også kvaliteten af behandlingen. Vandet skal være helt rigtigt, maskinen skal virke korrekt og strømafbrydelser skal forhindres for enhver pris.

## Excel-liste og kalendere

For at holde styr på alle vedligeholdelsesopgaverne havde teknikerne en masse administrativt arbejde, før de indførte TOPdesk. "Der var mange lister," siger Honebecke. "Vi havde flere optegnelser af udstyr, der blev arkiveret i et skab et sted. Og for hvert stykke udstyr havde vi et Excel-ark til at holde styr på den løbende vedligeholdelse." "Udover Excel-arkene brugte vi også en kalender til samme formål" tilføjer Honebeckes kollega Richard van Veen.

Honebecke: "At holde styr på det hele på en gang var et rigtig stort problem. Vedligeholdelse for det mest kritiske udstyr såsom dialysemaskinerne og vandbehandlingsanlægget var gode, men det var svært at finde de relevante informationer for det ikke-kritiske udstyr. Listerne indeholder ikke et simpelt overblik over hvilke opgaver der skulle udføres. Man skulle altid gå igennem alle de forskellige lister for at finde ud af, hvor i opgaven man befandt sig, og om der var noget man skulle følge op på. Nogen gange udførte vi den samme opgave to gange."

## Aftaler, spørgsmål og ambitioner

Til sidst begyndte situationen at påvirke vores arbejde. Dels fordi ledelsen ønskede mere indsigt i organisationens aktiviteter, såsom hvilket udstyr der var tilgængeligt, hvornår det skulle vedligeholdes eller udskiftes. Derudover betød den juridiske aftaleopfølgning, en strengere kontrol, hvor revisorerne ville kontrollere om sundhedsorganisationerne holdt styr på udstyrets livscyklus. De organisationer der ikke kan bevise dette, risikerer at miste deres certificering.

“  
Det er vigtigt at have opbakning til planen, men nogle gange er du nødt til at tage beslutningen: Det er tid til en forandring nu.

”

Men mere vigtigt, Honebecke og van Veen havde selv ambitioner om at skabe et bedre overblik til at udføre deres arbejde på bedste vis. Van Veen giver et eksempel: "Når en af os var syge, ville kollegaerne oftest ringe til mig for at sige, at denne person havde lovet at reparere noget, men at han ikke havde gjort det. Jeg ville ikke have nogen idé om hvad de talte om, hvilket selvfølgelig ikke var særligt professionelt. Du ønsker ikke at genere kunderne med problemer internt i afdelingen."

## Smid kalenderen væk

For to år siden begyndte Honebecke og van Veen at implementere TOPdesk for at have en digital registrering af planlagt vedligehold. De var meget tilfredse med systemet, men deres kollegaer var skeptiske i starten. Van Veen: "Vi og TOPdesk-konsulenten arbejdede hårdt for at vise dem fordelene. Vi havde en masse samtaler og vi brugte et testmiljø for at vise, hvordan det ville gøre deres arbejde lettere."

Digitaliseringsprocessen var ikke altid let indrømmer van Veen: "Vi ønskede at slippe af med den gamle kalender, men folk ville simpelthen ikke stoppe med at bruge den. Lige efter vi havde besluttet vi ikke skal bruge den længere, skrev en kollega en aftale i den. Vi havde ikke skjult den eller gemt den væk et sikkert sted. Vi smed den faktisk ud. Det er vigtigt at have opbakning til planen, men nogle gange er du nødt til at tage beslutningen: Det er tid til en forandring nu."

## Nemmere outsourcing, onboarding og overførsel

Den tekniske afdeling har nu arbejdet med det digitale system for vedligeholdelsesarbejdet i over et år. Kollegaer indsender nu sagerne for deres udstyr online og sagerne behandles digitalt af den tekniske afdeling. De arbejder med forebyggende vedligeholdelsesplanlægning, og planlagte opgaver bliver automatisk vist på afdelingens liste på det rette tidspunkt. Van Veen har bemærket, at denne digitalisering har ført til en bedre indsigt i afdelingens arbejde. "Vi kan se præcis, hvad vi bruger vores tid på. Det er også lettere at se, om vi har brug for, at have noget arbejde outsourcet, på grund af travlhed.

Digitaliseringen har også gjort det nemmere at overføre arbejdsopgaver til en anden kollega. De benyttede sig af dette næsten

øjeblikkeligt efter TOPdesk blev implementeret. Van Veen ”I 2015 gik vores team fra fire personer ned på tre. Heldigvis var vi allerede oppe og køre med TOPdesk, så vi havde indsigt i den fjerde persons ansvar, og kunne nemt overføre opgaverne til andre teammedlemmer.” I slutningen af sidste år blev et nyt medlem ansat i teamet. ”Han faldt til meget hurtigt fordi al den information han havde brug for allerede lå i TOPdesk og det var nemt og lige til at finde.”

## Et afslappet arbejdsmiljø

Honebecke og van Veen bruger ofte ordet ”afslappet.” Honebecke: ”TOPdesk har været en fantastisk hjælp. Det gør hele arbejdsprocessen meget mere afslappende.” Van Veen: ”Vi har altid et overblik over hvilke opgaver der stadig er åbne. Og fordi alle planlagte vedligeholdelsesopgaver er registreret, ved du at arbejdsopgaverne automatisk kommer til syne i din opgaveliste.”

”Selvfølgelig går tingene ikke altid perfekt,” tilføjer Honebecke, ”men i det mindste er vi nu klar over, hvad der går galt. Og det er nemmere at afgøre, hvorfor der ikke er gjort noget endnu.”

Når arbejdsmiljøet er mere afslappet er der mindre forvirring i folks bevidsthed og kalendere. Van Veen ”Vi ved at der er taget hånd om de grundlæggende opgaver, så vi kan fokusere på andre ting. For eksempel skiftede vi til en ny type dialysemaskine sidste år. Det tog en masse tid såsom: at afsøge de forskellige muligheder, modtage tilbud, købe maskinerne og listen fortsætter. Du er nødt til at dokumentere hvert skridt du tager og vi har meget mere tid til at udføre disse opgaver nu.”



## Opskriften på succes i dette dialysecenters tekniske afdeling:

- Næsten alle planlagte sager indsendes via online Selvbetjeningsportal. Hver gang en kollega ringede eller kom ind i afdelingen, bad det tekniske personale dem venligt om at oprette en sag, så det blev en vane. Nu skal det tekniske personale blot linke sagen til den rigtige maskine.
- Den tekniske afdeling har gennemført årlige procedurer for forebyggende vedligeholdelse. Disse opgaver tilføjes automatisk til opgavelisten på det rigtige tidspunkt, herunder en beskrivelse af, hvad der skal kontrolleres. Nogle maskiner skal kontrolleres dagligt såsom vandbehandlingsanlægget, hvor andre skal tjekkes hver måned eller år.
- Hver morgen har den tekniske afdeling et kort møde for at gennemgå og dele opgaver for dagen: Hvilke sager er kommet ind, skal der deles viden om de eksisterende sager, hvem udfører vedligeholdelsesopgaverne og hvor?
- Hver uge er en medarbejder på vagt 24 timer i døgnet. Denne person holder øje med indgående sager og i nødsituationer kan der ringes, så de tre andre ikke behøver at bekymre sig om dette. Denne person udfører også ugens tilbagevendende kontrol.
- Lige efter en medarbejder afslutter en vedligeholdelsesopgave, opdaterer de sagens relevante oplysninger: De udfylder formularen digitalt og lukker sagen. At sagsbehandle digitalt kræver disciplin. Men med fokus og engagement fra starten har de sikret at systemet altid er opdateret.