

# Solutions pour les maisons de retraite

*Alarmes et messages en provenance de l'appel malade, fugue, chute de lit, alarme technique renvoyée sur les moyens de communication du personnel*

## Besoin

Dans les établissements de santé de petite et moyenne capacité, le temps du personnel soignant et des intervenants techniques est une denrée rare. Il est donc essentiel de ne mobiliser ce personnel qu'en cas de nécessité et de lui donner la possibilité de qualifier le degré d'urgence de la situation.

Pour accroître la productivité du personnel, tout en améliorant ses conditions de travail et donc de la qualité des soins fournis, le système de communication se doit être intégré au fonctionnement de l'établissement de santé.

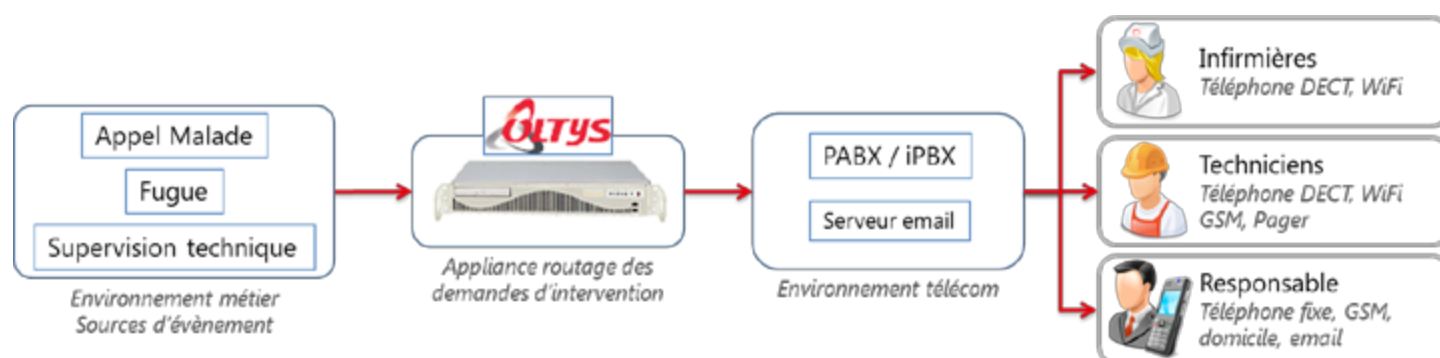
Dans une maison de retraite, le personnel soignant doit au quotidien être en relation proche avec les résidents. Le personnel technique doit maintenir en condition opérationnelle un ensemble varié de systèmes et d'équipements. La transmission des bonnes informations, aux bonnes personnes et au bon moment est une des garanties de prévention des risques et de protection tant des résidents que du personnel.



## Comment ça marche

USAGES	AMELIORATION DES SOINS	Recevoir les appels des chambres issus des réseaux d'appels malades Pouvoir être mis en relation téléphonique avec la chambre dès la prise en compte d'un appel malade afin de qualifier la demande et son degré d'urgence Déclencher instantanément des demandes d'assistance en cas d'urgence Associer les affichages de couloir à ceux de la mobilité
	PROTECTION DES BIENS ET DES PERSONNES	Protection des personnes isolées (personnel de nuit) Localisation des personnes désorientées (zone Alzheimer) Mobilisation des responsables d'établissement (et équipes d'intervention) sur alerte incendie ou Alerte Caméra de surveillance Transmission d'alarme en cas de sortie de zone d'un équipement sensible
	CONTINUITÉ ET MAINTENANCE	Suivit d'intervention sur alarme technique Maintenance informatique Maintenance des équipements médicaux
FONCTIONNALITÉS	MÉDIAS	Diffusion sur les postes fixes, mobile DECT, mobile Wifi, ligne externe et mobile GSM. Envoi de messages vocaux & textes en lien direct avec les systèmes métiers Gestion des acquittements de prise en compte, rappels et débordement
	GESTION	Intégration des plannings et astreintes des équipes (infirmière, pool technique, responsable,...) Traçabilité complète des appels et temps d'intervention ou résolution de situation. Message vocaux adapté à chaque type d'événement
	OPTIONS	Intégration de plusieurs sources d'alerte simultanées Accès à des médias complémentaires : SMS, email... Interconnexion avec des afficheurs de couloir

## Solution



La diffusion des messages (production, DATI, supervision technique) est faite comme un appel téléphonique :

NOM DE L'APPELANT	Le nom de l'appelant est remplacé par la nature de l'appel « Appel SDB CH112 », « FUGUE Jardin », « Panne frigo »
MESSAGE VOCAL	Associé à chaque type d'évènement et donne les indications et consignes complémentaires : « Appuyer sur la touche 5 pour entrer en communication avec le résident », « Fugue potentielle : porte ouverte côté jardin, veuillez vous rendre immédiatement sur les lieux. », « Panne détectée sur le système de réfrigération chambre froide »
PRISE EN COMPTE	Une demande de prise en compte peut être nécessaire (ou indication de prise en compte déjà effectuée) : « Pour confirmer la prise en compte, appuyer sur la touche 3 » « L'alarme a déjà été prise en compte, votre intervention n'est plus nécessaire »

Le personnel n'a donc besoin d'aucune formation technique pour l'utilisation de ces fonctions, une simple diffusion de consignes de sécurité et des exercices sont suffisants.

## Bénéfices de la solution

...POUR LE PERSONNEL SOIGNANT	Le personnel n'est sollicité que pour des événements le concernant grâce à la distribution des appels par service Entraide par équipe : le personnel est informé en direct, sans se déplacer, de la prise en compte d'une demande Clarté de l'information : les sonneries identifient la nature et la gravité d'un événement				
...POUR LE PERSONNEL TECHNIQUE	Remonté d'évènement en temps réel sur terminal mobile Identification et localisation de l'origine de l'évènement Monitoring du temps de rétablissement Possibilité d'escalade sur non prise en compte ou de transfert en dehors de l'établissement				
... EN TERMES DE COÛTS POUR L'ÉTABLISSEMENT	Pas de modification des systèmes existants : appel malade, détection incendie... Productivité accrue du personnel et tâches quotidiennes optimisées, réduction du stress Mutualisation : informations entièrement centralisées et directement disponibles depuis le système				
... EN TERMES DE PRODUCTIVITÉ	<table border="0"> <tr> <td>POUR LE PERSONNEL</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pas de répétition d'alarme inutile</li> <li>▪ Adaptation du temps d'intervention en fonction des pathologies</li> <li>▪ Mise en relation patient-infirmière dès la prise en compte de l'appel malade</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>POUR LA DIRECTION DU SITE</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Traçabilité des interventions pour une meilleure communication avec les familles des patients</li> <li>▪ Contrôle des temps d'intervention des tiers mainteneurs</li> <li>▪ Réactivité accrue en cas de risque majeur (incendie, inondation...)</li> </ul> </td> </tr> </table>	POUR LE PERSONNEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pas de répétition d'alarme inutile</li> <li>▪ Adaptation du temps d'intervention en fonction des pathologies</li> <li>▪ Mise en relation patient-infirmière dès la prise en compte de l'appel malade</li> </ul>	POUR LA DIRECTION DU SITE	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Traçabilité des interventions pour une meilleure communication avec les familles des patients</li> <li>▪ Contrôle des temps d'intervention des tiers mainteneurs</li> <li>▪ Réactivité accrue en cas de risque majeur (incendie, inondation...)</li> </ul>
POUR LE PERSONNEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pas de répétition d'alarme inutile</li> <li>▪ Adaptation du temps d'intervention en fonction des pathologies</li> <li>▪ Mise en relation patient-infirmière dès la prise en compte de l'appel malade</li> </ul>				
POUR LA DIRECTION DU SITE	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Traçabilité des interventions pour une meilleure communication avec les familles des patients</li> <li>▪ Contrôle des temps d'intervention des tiers mainteneurs</li> <li>▪ Réactivité accrue en cas de risque majeur (incendie, inondation...)</li> </ul>				