



Prise en charge des résidents : l'EHPAD La Roseraie passe à la vitesse supérieure grâce aux technologies Ascom

L'EHPAD La Roseraie investit dans de nouvelles solutions de communication pour faciliter le travail de son personnel soignant et apporter plus de confort aux résidents. Pour cela, l'établissement de santé mise sur les solutions Ascom.

La Roseraie est un EHPAD situé à Chabris, dans le 36. Les 40 employés de l'établissement de santé s'occupent des résidents répartis dans 64 chambres depuis sa création en 2007. Le site a depuis le début fonctionné grâce à un système d'appel malade classique et des outils de communication limités. L'établissement a lancé un appel à projet en 2017 pour optimiser ses flux de communication et assurer un quotidien plus serein pour les soignants, les patients et leurs familles.

Le nouveau projet se devait de :

- Faciliter les échanges entre soignants et résidents en renouvelant les équipements de communication en chambre (appel infirmières...)
- Améliorer la sécurité des équipes et des résidents avec un dispositif d'alertes de protection du travailleur isolé (PTI/DATI *) performant
- Réduire la charge d'activités des soignants par une meilleure organisation de travail

Un nouvel investissement global pour plus de sérénité au quotidien

Pour répondre à ces enjeux, le choix s'est porté sur la solution Ascom, leader technologique mondial dont l'offre répond particulièrement aux exigences accrues et spécifiques au domaine de la santé. « Le parc téléphonique dédié aux soignants et aux agents de sécurité se compose d'une messagerie professionnelle, de fonctionnalités d'alarmes, de localisation et une option PTI en cas de perte de verticalité, explique Sophie Lefort, Directrice Générale chez LVCOM Groupe Itelligence, distributeur de solutions de communication et de sécurité et partenaire Platinium d'Ascom. »

De plus, les chambres des résidents ont intégré un nouveau système d'appel malades afin d'assurer les communications quotidiennes et le WiFi a été installé dans l'ensemble des parties communes de l'établissement. Tous ces flux de communication et d'alertes sont désormais orchestrés par le logiciel Ascom. « L'installation s'est déroulée naturellement, si bien que les résidents n'avaient même pas remarqué la présence des équipes ou de changements particuliers dans leur quotidien », explique Isabelle Lakhfif, Directrice de l'EHPAD la Roseraie.

* PTI : Protection du Travailleur Isolé & DATI : Dispositif d'Alarme pour Travailleur Isolé

La bonne information, au bon moment pour de meilleures décisions

La priorité du projet Ascom consistait à mettre à la disposition des soignants des outils pour qu'ils puissent se consacrer à leur mission première, soigner. « *La technologie doit permettre de réduire la pression chez les soignants en minimisant la pollution numérique et le temps consacré aux charges administratives, explique Carlos Jaime, Directeur Général Ascom France & Spain. En tant que fournisseur de technologie, notre mission est de permettre aux soignants d'avoir la bonne information au bon moment et au bon endroit pour prendre la bonne décision mais également avoir plus de temps pour prendre soin des patients ou résidents.* »

Le dispositif Ascom, qui associe suite logicielle et outils de mobilité permet au personnel de gagner un temps considérable en recevant directement des alertes sur leur mobiles. Les appels infirmières, alarmes techniques et alertes de protection du travailleur isolé sont redirigés de façon « intelligente » vers les équipes soignantes et de surveillance, avec une échelle de priorité. Le dispositif intègre les données ou événements, les orchestre, les achemine aux bonnes personnes en temps réel afin de faciliter les prises de décisions rapides.

Plus d'échanges et de sécurité pour rassurer les soignants et les résidents

L'un des premiers bénéficiaires de ce dispositif est psychologique, pour les résidents comme pour les soignants, à travers une diminution du stress. En effet, le dispositif favorise la réactivité et la coordination des équipes au quotidien. Qu'il s'agisse d'alarmes techniques ou d'appels malades, le personnel soignant reçoit en temps réel les alarmes sur leurs mobiles qui se matérialisent par un son, une information visuelle et une couleur pour prioriser les interventions. Le personnel doit alors confirmer l'acquittement des soins ce qui améliore l'organisation de l'établissement.

Le dispositif facilite aussi les échanges entre les résidents et les soignants ou entre les soignants entre eux. Des échanges qui permettent de rassurer les résidents, même à distance, pour les avertir d'un passage en chambre suite à leur demande ou aborder des questions médicales. Côtés soignants lors d'une alerte, les différents flux de communication sont également tracés dans l'historique de la suite logicielle, ce qui permet de rassurer les équipes soignantes en cas d'incident. Il arrive également que le personnel se retrouve seul dans certains couloirs de l'établissement. En cas de perte de verticalité de la personne, un appel est déclenché depuis le terminal mobile de façon volontaire et/ou automatique, favorisant l'intervention rapide des secours.

Diminuer la charge mentale des soignants et leur permettre de se recentrer sur le soin et l'accompagnement

« *Le choix d'Ascom répondait aussi à une urgence en termes d'amélioration du quotidien du personnel et la prise en charge des résidents* », explique Isabelle Lakhfif. La gestion des alertes à travers ce dispositif permet aussi de diminuer la fatigue des soignants, lesquels sont soumis à une charge mentale intense mais aussi physique avec de nombreux aller-retours dans les couloirs pour chercher les informations. Avec le dispositif Ascom, l'établissement améliore largement son organisation.

Le système « intelligent » de gestion d'alertes et de flux de communication permet en effet une plus juste répartition des tâches entre les soignants. Ainsi, la connexion et la coordination entre tous les acteurs de l'équipe soignante en charge des patients gagnent en fluidité. Cela passe par une gestion optimisée du temps consacré lors des soins, et également de tous les déplacements entre les différentes unités au sein d'un établissement. De ce fait, les résidents sont à nouveau au centre de l'attention de toutes les équipes, à l'intérieur mais aussi « à l'extérieur ». Le dispositif Ascom permet en effet de contrôler l'accès aux portes extérieures: lorsqu'un résident sort du périmètre autorisé, les équipes sont averties. « *Ce système nous permet de réagir rapidement et de sécuriser un résident désorienté.* », explique Isabelle Lakhfif.

Carlos Jaime, Directeur Général Ascom France & Spain, conclut : « *Les soignants ont une lourde charge de travail et des responsabilités importantes. Il est essentiel que la bonne information parvienne à la bonne personne au bon moment. Ascom en tant que fournisseur et LVCOM Groupe Itelligence comme distributeur de solutions de communication pour les établissements de santé, sommes fiers d'aider les soignants à mieux se consacrer à leur mission qui est de soigner.* »