

L'Hôpital Intercommunal de Steinfort



Client - L'Hôpital Intercommunal de Steinfort, Luxembourg

Secteur - Soins de santé

Défi – Remplacement du système d'appel infirmière avec en complément une accessibilité optimale du personnel soignant.

Solution

- Systèmes de communication iS3000 SIP@Net
- Réseau DECT pour communications sans-fil
- Trafics voix et données réunis en une seule solution
- Système MobiCall pour la gestion et le routage intelligent des appels et signaux d'alarme

Résultat

- Intégration totale avec le système téléphonique existant
- Personnel accessible partout et mobilisable plus rapidement
- Distribution intelligente des appels
- Localisation rapide des patients
- Systèmes d'alarme et appels d'urgence intégrés à la téléphonie

www.his.lu

L'Hôpital Intercommunal de Steinfort (HIS) est un établissement dédié aux soins et à la rééducation fonctionnelle gériatrique. Il fait aussi office de centre de jour pour les soins psycho-gériatrique. Pour ses besoins en communications, l'institution fait appel depuis déjà 20 ans au fournisseur NEC et à l'intégrateur Real Solutions.

Defi

Le HIS disposait d'un système d'appel infirmière qui devait être remplacé. Il se mit en quête d'une nouvelle solution qui permette au personnel soignant de travailler de manière plus rapide et efficace.

Solution

Pour rentabiliser au maximum les investissements consentis par le passé, le HIS a opté pour une extension du système existant. Depuis déjà 20 ans, l'institution utilise avec entière satisfaction un système téléphonique NEC qui hérite aujourd'hui de la téléphonie IP, basée sur le serveur de communications SIP@Net de NEC. Le HIS a par ailleurs installé un réseau de communications sans-fil reposant sur 32 antennes DECT et 12 postes téléphoniques DECT I755. En plus de ce nouvel équipement, le HIS a choisi un système MobiCall afin de gérer et d'acheminer en toute facilité tous les appels, qu'ils émanent des systèmes de recherche personne, d'alertes médicales ou encore d'alerte incendie. MobiCall a été conçu par la société Suisse New Voice et peut s'intégrer totalement avec les centraux téléphoniques et les postes DECT de NEC. Le logiciel gère les alertes, les appels d'urgence, la localisation, la mobilisation et l'évacuation. Ce faisant, téléphonie, communications sans-fil et alertes font partie intégrante de la solution totale proposée par NEC pour les trafics voix et messages.

Resultats

La sécurité des patients revêt la plus haute importance pour une institution telle l'Hôpital Intercommunal de Steinfort. "Nous travaillons avec des personnes qui se trouvent souvent dans un état de démence avancé. Nous devons non seulement leur prodiguer des soins mais parfois aussi les protéger contre elles-mêmes. Voilà pourquoi nous devons répondre rapidement à leurs appels, leur offrir une assistance immédiate lorsqu'elles sont en danger et veiller à ce qu'elles ne quittent pas le bâtiment sans que l'on s'en aperçoive", déclare Nico Ollinger, directeur ad interim de l'Hôpital Intercommunal de Steinfort

(HIS). Plus aucune pièce de rechange n'était disponible pour le système d'appel infirmière du HIS. S'il venait à tomber en panne, il aurait été impossible de le réparer. Une institution comme celle de Steinfort ne peut courir ce genre de risques et a donc décidé de renouveler l'appel infirmière et d'intégrer, par la même occasion, un certain nombre d'applications. L'établissement dispose ainsi désormais d'une nouvelle installation téléphonique totalement intégrée qui permet au personnel d'être joignable partout grâce aux communications mobiles DECT et d'intervenir rapidement. Il est devenu plus aisé de localiser les patients. Les messages d'alertes et les appels d'urgence, eux aussi, sont intégrés à la téléphonie. L'ensemble provient d'un seul fournisseur, avec tous les avantages que cela implique. Le serveur MobiCall distribue tous les appels entrants de manière intelligente vers les bipeurs ou les téléphones DECT. "Nous avons également prévu des fichiers de journalisation (logs) où il est possible d'aller rechercher des informations complémentaires si cela s'avère par la suite nécessaire. MobiCall est implémenté sur un serveur Windows virtuel, totalement indépendant du matériel de téléphonie. Un maximum de 512 postes DECT peuvent être connectés au central téléphonique. Nous disposons donc d'une belle marge pour d'éventuelles extensions", souligne Alain Reuter, responsable clientèle chez Real Solutions

DECT plus intéressant que le WLAN

Pour les besoins de son personnel soignant, le HIS s'est tourné vers un système DECT de NEC, procédant, pour ce faire, à l'acquisition de 32 antennes DECT NEC et de 12 postes DECT I755. L'appareil I755 a été spécialement conçu pour des environnements exigeants comme celui des soins de santé. Il offre par exemple une grande résistance à la poussière et aux éclaboussures. Il est en outre doté d'une fonction de signalement d'alarme et d'un bouton d'alerte afin de renforcer la sécurité de l'utilisateur. "Un réseau local sans fil (WLAN) était une autre option mais elle nous aurait coûté deux fois plus cher. Le DECT est la solution idéale pour notre institution", souligne M. Wagner, directeur IT de l'hôpital. Tous les systèmes d'alarme de l'hôpital sont connectés au central téléphonique, à savoir: les appels des infirmiers et infirmières, les bipeurs, le système anti-fugue, l'alerte intrusion et l'alarme incendie.

Partout joignables

Tous les patients du HIS sont désormais munis d'un pendentif sans-fil comportant un bouton d'alerte qui leur permet de signaler une situation d'urgence. Ils peuvent à tout moment lancer l'alarme, où qu'ils se trouvent dans le bâtiment, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur. Auparavant, un bouton d'alerte (fixe) n'était disponible que dans les chambres. Aujourd'hui, les patients du département rééducation apprennent eux aussi à utiliser ce pendentif sans-fil qui s'avère par ailleurs très pratique lorsqu'ils rentrent chez eux.

Désormais, lorsqu'un patient déclenche un appel d'urgence, l'infirmier ou l'infirmière visualise immédiatement sur le téléphone DECT ou sur le bipeur l'endroit où se trouve le patient. Il ou elle ne doit donc plus se rendre inutilement dans la chambre du patient alors que ce dernier s'est éloigné et se trouve par exemple à un autre étage. On peut ainsi lui venir en aide plus rapidement. Une douzaine de collaborateurs disposent actuellement d'un appareil DECT. Les autres utilisent un bipeur. "Si un bipeur vient à tomber en panne demain, nous sommes en mesure de le remplacer par un téléphone DECT. Un bipeur permet uniquement de recevoir l'information. Le téléphone sans-fil fait gagner beaucoup de temps à notre personnel infirmier. Lors d'un appel, il peut d'emblée rassurer le patient et répondre directement à ses questions. Auparavant, il devait d'abord se rendre dans la chambre du patient, lui parler et seulement alors intervenir réellement. Désormais, il peut éventuellement anticiper en emportant quelque chose avec lui pour aider le patient", explique Nico Ollinger.

Confiance

"Les collaborateurs de Real Solutions nous connaissent déjà depuis 20 ans", souligne M. Wagener. "Ils se déplacent toujours très rapidement en cas de problème, ce qui est un signe d'un véritable service à la clientèle. Nous avons par ailleurs choisi de nous adresser au même partenaire pour nos matériels et nos logiciels. Lorsqu'un problème se produit, un seul coup de fil suffit. Nous n'avons donc pas de raison de changer de fournisseur."

"Dès le départ, le HIS a voulu se doter de solutions qui puissent accompagner ses besoins et son évolution sur la durée. A l'époque, je leur ai promis que ce serait le cas avec la technologie NEC. Etant donné que nous étions en mesure de leur proposer des systèmes qui peuvent s'intégrer avec les installations qu'ils avaient déjà achetées précédemment, il a été possible de rénover pas mal de choses à peu de frais. Et tout fonctionne parfaitement. Cela fait donc déjà 20 ans que je tiens parole", déclare Alain Reuter dans un sourire.

Profil

L'Hôpital Intercommunal de Steinfort (HIS) est une institution de soins Luxembourgeoise dédiée aux soins et à la rééducation fonctionnelle gériatriques. Il fait également office de centre de jour pour les soins psycho-gériatriques. Ses origines remontent à 1898 lorsque la Ville de Steinfort a ouvert un premier hôpital. Le complexe actuel date de 1950. Dans les années 70, l'Hôpital, collaborant étroitement avec le Centre Hospitalier de Luxembourg, a développé plus avant ses activités dans les domaines de la kinésithérapie et de la rééducation. Aujourd'hui, l'institution dispose de 30 lits pour soins aigus et de 52 lits de soins pour long séjour.

Pour toute information complémentaire, contactez votre interlocuteur commercial NEC ou connectez-vous à l'un des sites suivants :

EMEA (Europe, Middle East, Africa)
NEC Unified Solutions
www.nec-unified.com

North America (USA)
NEC Corporation of America
www.necam.com

Corporate Headquarters (Japan)
NEC Corporation
www.nec.com



Real Solutions S.A.
33 Rue d'Eich
L-1481 Luxembourg
Tél. : +352 43 85 22-1
Fax : +352 42 28 38