



Cas Client

La maison de retraite du Bon Secours a fait confiance à Ascom pour rationaliser l'ensemble des coûts et maîtriser la sécurité de ses résidents

La maison de retraite du Bon Secours est un établissement médicalisé privé (EHPAD) de type associatif, implanté à Vendôme, dans le Loir-et-Cher (41), qui a ouvert ses portes en 1846. L'établissement propose 120 appartements accueillant aujourd'hui 118 résidents retraités et 4 temporaires pour un chiffre d'affaires de 4,5 millions d'euros en 2012. La maison de retraite du Bon Secours accueille à la fois des résidents valides et des patients désorientés dont, parmi eux, des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer. L'établissement dispose d'un hectare et demi de surface et a fait le choix de ne pas fermer les grilles de son établissement la journée, ni de placer les résidents atteints d'Alzheimer dans une zone sécurisée.

Une superficie étendue à couvrir

La maison de retraite est composée de 3 pavillons de 40 personnes dont le rythme de rénovation était asynchrone, à raison d'un pavillon rénové tous les 5/6 ans. Chaque pavillon disposait d'un système d'appel infirmières filaire empirique (avec 3 fournisseurs différents pour les 3 pavillons), qui ne permettait pas de les faire communiquer entre eux. Concernant les appels infirmières, le personnel devait procéder par téléphone et se répartir afin de couvrir l'ensemble des 3 pavillons, multipliant ainsi les déplacements.

Une rationalisation des coûts et des besoins pragmatiques

Le système de téléphonie devait être refait à chaque rénovation, avec des coûts toujours plus élevés, sans pour autant apporter de solution évolutive et globale en termes d'enjeux économique et technique. D'autre part, l'établissement étant ouvert et accueillant des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, il devait également s'équiper d'un système de contrôle de fugue efficace pouvant s'insérer dans une offre globale.

Aux vues de ces différentes problématiques, la maison de retraite du Bon Secours a décidé de s'équiper de solutions sans-fils, pouvant évoluer à chaque rénovation, sans coût supplémentaire et permettant aux résidents une mobilité exceptionnelle dans l'établissement, tout en ayant la possibilité d'être localisé à tout moment par le personnel en cas de besoin.

Une étude de marché qui se solde par la prescription d'Ascom

Au Printemps/Été 2008, l'établissement a initié une étude de marché à l'occasion du salon Gerontexpo afin de trouver un prestataire en mesure de répondre à l'ensemble de ses besoins avec une solution globale et évolutive. « Les semaines passant, aucun prestataire ne parvenait à répondre à nos besoins critiques précis. Nous nous sommes alors tournés vers nos confrères de la maison de retraite publique à proximité, qui avait le même type de problématiques que nous, afin de connaître le prestataire ayant remporté leur appel d'offre », commente Thomas Guinamard, Directeur de la maison de retraite du Bon Secours.

Ascom fut ainsi vivement conseillé et consulté : « Ascom a été le seul à réaliser des tests pragmatiques en réel répondant concrètement à nos problématiques de superficie à couvrir (ondes radios pour les médaillons résidents) », déclare Thomas Guinamard. « Ce qui a fini de motiver notre choix, c'est le niveau de services et de disponibilité proposé par Ascom pour le suivi : souplesse du matériel, remplacement gratuit et rapide, systèmes pragmatiques, mise à jour facile et rapide en cas de changement de chambre, traçabilité via une plateforme logicielle, etc. ».

ascom

Un déploiement rapide et sans faille

Ainsi, en juillet 2009, un opérateur en téléphonie fut choisi et un contrat d'entreprise fut établi en direct. L'opérateur était en charge de la mise en place du nouveau système de téléphonie sans-fils (PABX) au sein de l'établissement et Ascom, en charge du déploiement de ses solutions de téléphonie mobile et de contrôle de fugue. « Même si nous n'avions pas d'impératif de temps, le déploiement des différents dispositifs Ascom fut rapide, l'installation n'a duré que 3 mois. Ce déploiement comprenait également le système de contrôle de fugue qui consiste en des balises aux 2 entrées/sorties de l'établissement », commente Thomas Guinamard.

Chaque groupe de DECT est affecté à 1 bâtiment, en fonction des médaillons affectés aux résidents. Chaque médaillon communique par ondes radios vers les DECT d62 Messenger (personnel soignant de jour) et d62 Protector (personnel soignant de nuit). « Le principe de fonctionnement est très simple : lorsqu'un appel est effectué par un résident, il est dans un premier temps envoyé vers les DECT des aides-soignants et sur ceux des infirmières dans un second temps. Le personnel se déplace alors dans la chambre du résident et appuie sur le bouton présence de son badge, effectue son soin et lorsqu'il a fini, appuie sur le bouton annulation de son badge en se situant à côté du médaillon du patient pour régulariser la situation », explique Mr Guinamard. « Techniquement, nous avons déployé 12 antennes de réception au sein des bâtiments, et 2 à l'extérieur, faisant relai et couvrant ainsi toute la superficie de l'établissement ».

Des formations sur mesure

La formation du personnel et les outils d'information ont été donnés par Ascom, et la formation des résidents, par le personnel formé. L'ensemble du personnel a quant à lui été formé pour l'accompagnement des personnes désorientées. « Nous apprécions le fait d'être suivi par le même technicien Ascom depuis le début du projet. Outre le service de proximité, nous avons pu, progressivement, tisser une relation personnelle », commente Thomas Guinamard.

Une gestion maîtrisée des fugues et un accompagnement social

En cas de sortie non autorisée des personnes désorientées, signalée par des médaillons préalablement configurés pour ces patients, une sonnerie est reportée sur l'ensemble des DECT Ascom, dont les d41, et en même temps, sur ceux de la direction, du personnel de soin et d'hôtellerie, et dans un second, sur ceux des infirmières. « Nous voulions que lorsqu'une sortie non autorisée était détectée, l'ensemble du personnel en soit informé, et pas seulement les personnels soignants. Nous avons formé l'ensemble des différents personnels à ces cas de figure, cela nous permet ainsi d'exercer également une fonction sociale vis-à-vis de ces résidents et leur famille grâce à des moments de discussion privilégiés au cours desquels nous leur présentons cette solution de contrôle de fugue », déclare Thomas Guinamard.

Une fonctionnalité native devenue un bénéfice indispensable

La traçabilité des événements, rendue possible grâce à l'applicatif logiciel de suivi et de traçabilité des appels Ascom, ne faisait pas partie des prérogatives de départ du cahier des charges de la maison de retraite mais comme native dans les solutions Ascom, l'ensemble du personnel a pu l'utiliser à son niveau et en mesurer l'intérêt fondamental pour sa profession. « Au départ, le personnel avait la crainte du flicage et de la remise en cause de sa fonction. Par la suite, ils ont été rassurés par le fait que la traçabilité permettait de valoriser leur rôle et importance au sein de l'établissement. Quant aux résidents, ils se sont sentis rassurés par le côté sécurisant de cette fonction (d'autant plus que l'établissement est spécialisé dans l'accueil de couples), chose qui a également permis de rassurer les membres de leur famille et d'instaurer une relation avec une dimension plus sociale », se réjouit Thomas Guinamard.

Des bénéfices évidents

« Nous n'avons absolument plus de réclamations depuis la mise en place des équipements Ascom, car nous pouvons répondre concrètement à toute demande grâce à nos outils de monitoring », précise Thomas Guinamard. « La mise en place de l'autocom et des équipements et de la téléphonie mobile Ascom, a permis de répondre plus efficacement et rapidement aux appels des résidents. Nous n'avons plus du tout d'accidents dans l'enceinte ou le jardin de l'établissement. Les médaillons ont permis de rassurer les résidents, ils sortent davantage mais ne tombent pas ; cette plus grande mobilité leur permet de dépasser leurs limites ».

Pour la maison de retraite, le rôle des technologies a été d'un bon secours. Depuis la mise en place du système global, aucune panne n'est à déclarer. Les légers soucis sont réglés par téléphone et au besoin, le technicien Ascom peut intervenir rapidement du fait de sa proximité géographique, un élément important pour l'établissement qui se situe en pleine campagne.

« De nouvelles chambres vont être modifiées, nous allons fermer une aile et en ouvrir une autre. Le nombre de chambres restera inchangé. Grâce à la gestion des chambres et des DECT rendue possible via une passerelle Web, nous n'aurons pas de nouveaux systèmes à installer », se félicite Mr Guinamard. « Cela constitue pour nous un luxe énorme lors des rénovations, nous n'avons pas besoin de réfléchir sur l'aspect du système d'alarme résident ».

ASCOM (FRANCE) S.A.

28, Avenue de l'Île Saint Martin
92024 Nanterre Cédex

Tel: +33 0811 90 20 10 / Fax: +33 01 47 69 64 52

www.ascom.fr

ascom