ascom

Dans un environnement hospitalier de plus en plus mobile et connecté, un système de communication efficace participe à l'amélioration de la qualité de service dispensée aux patients.

NANTERRE, FRANCE, 11 juin 2018 - Fondé en 1906 grâce à la volonté et la générosité d'hommes et de femmes de la communauté américaine, l'Hôpital Américain de Paris a depuis poursuivi son développement dans le but d'offrir un service de qualité couvrant toutes les spécialités médicales. Pour ce faire, la direction de l'établissement s'appuie sur une nouvelle plateforme de communication interne lui permettant d'optimiser l'accueil, la prise en charge et la sécurité des patients répartis au sein des 150 chambres. L'amélioration du dispositif de gestion des flux d'information et de communication offerte par
Ascom
renforce considérablement l'organisation, l'efficacité et la réactivité des 850 employés, dont 400 médecins, en toute situation.

Une mobilisation des ressources rapide et organisée

L'Hôpital Américain de Paris étant composé d'un très grand nombre de plateaux techniques et de nombreux box de consultation, il était impératif de mettre en place une infrastructure de communication performante et réactive. Désormais, certaines alarmes (appels infirmières,

alarmes techniques, alertes patients, ou malaise d'un visiteur), sont envoyées vers les personnes en capacité de les traiter rapidement et de manière efficace. Si une alerte est envoyée, le système automatique diffuse un appel de groupe via un « code messageÂÂ » repris par le standard et envoyé à plusieurs personnes prédéfinies par zone a u sein de l'établissement. 4 à
5 personnes dites « mobilisables » reçoivent ainsi l'information qu'une prise en charge doit être réalisée et l'ordre d'intervenir au plus vite. Cette solution est en cours d'extension pour de nouveaux usages tels que les appels de groupe en cas de Plan Blanc par exemple, et des réflexions ont cours pour utiliser ces systèmes pour les appels infirmières ou éventuellement les alarmes techniques.

Un couplage efficace des systèmes téléphoniques et informatiques

L'autre enjeu principal de ce projet consistait à améliorer le système de téléphonie DECT déjà en place, en le couplant avec le système d'information. Pour remplacer ses anciennes solutions, considérées comme vétustes, l'établissement a mis en place une nouvelle solution de gestion des alertes avec report sur terminaux DECT Ascom.

La solution installée, qui associe la plateforme logicielle Mercury et les 250 terminaux applicatifs mobiles d62 d'Ascom, permet au personnel de gagner un temps considérable en recevant directement les sms d'alertes sur leur DECT. Les équipes soignantes, techniques, d'astreintes et autres travailleurs isolés équipés d'un dispositif DATI (Dispositif d'Appel pour Travailleurs Isolés) tels que les agents de sécurité, le personnel d'accueil affecté au service des urgences, et les gardiens de nuits sont désormais en capacité de recevoir ou d'envoyer une alerte à tout moment ! Le parcours de l'alarme est ainsi optimisé et la prise en charge accélérée, comme le

confirme Thierry-Alain Kervella, Directeur des Systèmes d'Informations de l'Hôpital Américain de Paris : « moins il y a d'interactions vocales et plus le personnel est dynamique dans la réaction ... ».

« Depuis son installation, la solution Ascom répond parfaitement à nos attentes et aux objectifs que nous nous étions fixés : améliorer le fonctionnement du serveur d'alarme afin d'influer de manière positive sur notre organisation interne, réduire les co
û
ts, et conserver l'existant
», c
ommente
Thierry-Alain Kervella, avant de
poursuivre : «
L
a solution déployée est flexible et parfaitement intégrée au sein des processus de soins. Elle permet d'accroître l'efficacité opérationnelle et la sécurité des équipes
».

L'adoption et la migration des équipements vers cette technologie IP a également permis de préserver les investissements existants de l'Hôpital Américain de Paris en conservant et en s'appuyant sur l'infrastructure DECT Ascom installée auparavant.

L'établissement entend d'ailleurs profiter au maximum des opportunités d'intégration et de la modularité offerte par les solutions Ascom pour continuer à développer prochainement la

communication « mobile » et l'accès à l'information de ses équipes.

L'efficacité des activités de brancardage vers les services de radiologie et autres blocs opératoires devrait également être améliorée prochainement grâce à la mise en place d'un nouveau système de connectivité sous format informatique et à l'envoi de SMS d'ordres de mission aux brancardiers.

Un gain de temps considérable en terme d'organisation, de confort et de qualité de service proposée. En effet, les patients ne seront extraits de le urs chambres qu'au bon moment, ce qui réduit les attentes et les allers-retours inutiles, toujours difficiles à vivre pour des personnes hospitalisées. Des réflexions sont également en cours pour faciliter le quotidien des rondiers.

L'amélioration de la gestion des flux de communication interne de l'Hôpital Américain de Paris atteint ses objectifs :

- Apporter des réponses rapides qui renforcent la satisfaction des clients fréquentant l'établissement
- Améliorer la rapidité d'intervention en cas d'urgence lorsqu'une action est nécessaire
- Mutualiser les différentes applications métier sur une même plateforme
- Centraliser tous les événements en un seul point pour un meilleur reporting
- Optimiser les coûts et réduire les frais de maintenance

- Assurer d'une manière unifiée la gestion des missions et la traçabilité des interactions