



NEC iCall:

Smart Healthcare Communications

Le pourquoi de la
nécessité d'intégrer
téléphonie et dispositif d'appels
infirmiers en un seul système



Importance vitale

La conjugaison de plusieurs technologies

La communication dans le domaine des soins est axée sur le résident ou patient et le personnel soignant. Dans chaque établissement de soins, de nombreux systèmes techniques sont combinés entre eux pour apporter une solution globale en matière de communication, ou sont tout du moins connectés entre eux. Ces techniques sont, dans la plupart des cas, livrées par des fournisseurs différents. Elles sont généralement interconnectées, mais rarement totalement intégrées. Chaque établissement dépend de plusieurs fournisseurs pour avoir une solution globale, à guichets multiples (multi-stop shop)... Qui assume au bout du compte la responsabilité du fonctionnement de la solution globale proposée ? La difficulté réside dans le fait de trouver une solution à guichet unique (one-stop shop) pour l'ensemble du système de communication qui concerne les appels infirmiers, la notification et la téléphonie.

Avec quelle rapidité pouvez-vous connaître le motif d'un appel ?

La priorité du personnel soignant est de prodiguer des soins au résident ou patient. L'octroi effectif des soins ne représente malheureusement en moyenne que 22 % du temps de travail d'un soignant. Lorsqu'il reçoit un appel provenant d'une chambre, le personnel soignant doit se rendre sur place pour connaître le motif de cet appel. C'est extrêmement chronophage pour le personnel soignant et frustrant pour le patient, car

le temps de réaction est généralement plus long que prévu. De plus, chaque établissement reste confronté au défi de trouver du personnel consciencieux.

Modifications apportées à l'infrastructure

La modernisation d'un système d'appel infirmier dans un environnement existant nécessite généralement le remplacement de l'infrastructure de câblage, non seulement dans les espaces communs, mais aussi dans les chambres occupées. D'importantes modifications du câblage incommode les résidents dans leur environnement de vie ou les patients dans leur rétablissement. De plus, les travaux de rénovation sont généralement réalisés par phase, alors que la plupart des systèmes d'appel infirmier doivent être remplacés en une seule fois. S'il faut modifier le câblage, le coût réel d'un processus de remplacement correspond au minimum au double du coût du matériel.

Que diriez-vous de connaître immédiatement le motif d'un appel provenant d'une chambre?

Les défis

du secteur des soins de santé



Assurez une communication efficace entre résidents et personnel soignant

Lorsqu'un résident ou patient émet un appel depuis sa chambre, le personnel soignant doit en être averti le plus rapidement possible. La chaîne de communication entre le résident et le soignant est fondamentale : celle-ci doit être opérationnelle à tout moment. Personne ne veut dépendre de plusieurs fournisseurs pour une solution globale : évitez les situations où des fournisseurs se rejettent mutuellement la responsabilité.



Garantissez la satisfaction de vos clients

Tout résident dans un établissement de soins ou patient dans un hôpital souhaite séjourner dans un environnement agréable et tranquille tout en jouissant du plus haut niveau de confort. Ils souhaitent toutefois avant tout bénéficier d'attention de la part du personnel soignant. Toute amélioration de la communication entre le personnel soignant et le patient contribue à l'amélioration de ce sentiment de bénéficiaire d'attention. Les résidents ou patients satisfaits sont la meilleure référence qui soit pour n'importe quel établissement de soins.



Prévoyez un budget maîtrisable pour l'infrastructure

Les améliorations de l'efficacité sont majoritairement le résultat d'investissements dans de nouvelles technologies. Tout déploiement de nouvelles technologies dans un bâtiment neuf ou existant nécessite d'investir dans des infrastructures comme le câblage pour le transfert de données ou le câblage de signalisation pour les appels infirmiers. Le coût de l'infrastructure est généralement supérieur au coût du nouveau système d'appel infirmier.



Assurez des coûts de personnel maîtrisables

Le véritable ennemi de tout établissement de soins, ce sont les coûts cachés : temps perdu par les infirmiers dans des tâches non liées aux soins, manque de personnel adéquat au bon moment, personnel en sureffectif lorsque ce n'est pas nécessaire, etc. Parvenir au juste équilibre en matière d'effectifs – du personnel soignant aux spécialistes – est un véritable défi.

Le temps est venu d'adopter une nouvelle approche :

Le guichet unique



Une seule solution intégrée... de A à Z

Le système d'appel infirmier NEC iCall comporte une solution de communication complète pour les résidents, les patients et le personnel soignant. NEC propose une solution globale pour les appels infirmiers, les notifications et les applications de téléphonie, quel que soit l'établissement de soins : hôpitaux, centres d'hébergement et de soins et résidences-services.

L'infrastructure : iCall est basé sur des standards ouverts

NEC iCall est fondé sur des standards ouverts selon les normes allemandes VDE 834.1 et 834.2, de sorte que l'IP permet d'intégrer très facilement NEC iCall à d'autres plateformes. NEC iCall peut être interconnecté avec toute application qui gagne ainsi en efficacité par l'ajout d'informations depuis et vers le système d'appel infirmier. De plus, iCall peut fonctionner de manière interactive avec des informations provenant d'autres applications : centrales de détection incendie, systèmes de géolocalisation, etc.

L'infrastructure : iCall propose un appel infirmier full-IP

Lorsqu'il existe une connexion ethernet dans la salle de soins, iCall peut s'y greffer. Cette solution permet de réaliser d'importantes économies d'infrastructures de câblage et de composants ethernet.

L'infrastructure : iCall peut réutiliser le câblage existant, quelle que soit la topologie ou l'épaisseur du câble

Lorsqu'il faut remplacer un système d'appel infirmier standard dans un environnement existant, des unités d'appel super intelligentes peuvent être raccordées à n'importe quel circuit quadrifilaire, quelle que soit la topologie de ce dernier : en bus, en étoile, ou une combinaison des deux. Dans la plupart des cas, iCall peut utiliser le câblage existant de votre ancien système d'appel infirmier.

La sécurité : iCall présente une architecture distribuée

L'intelligence étant contenue dans chaque unité IP pouvant desservir une ou plusieurs chambres, il n'y a pas de point individuel de défaillance comme c'est le cas pour tous les autres systèmes d'appel infirmier disponibles sur le marché. Pour les environnements présentant un risque accru, chaque unité IP iCall peut se connecter à deux passerelles de notification. En cas de défaillance d'une des passerelles, la seconde prend le relais afin d'assurer les notifications souhaitées.

L'appel : iCall propose une large gamme d'unités d'appel, câblées ou non

Des unités d'appel basiques aux terminaux de chambre SIP les plus sophistiqués avec écran tactile et enregistrement des tâches en passant par les unités LocalBus intelligentes, iCall concilie n'importe quel type d'unités d'appel câblées ou sans fil au sein d'un même environnement, selon vos besoins spécifiques. De plus, tous les médaillons d'alerte sans fil avec ou sans fonctionnalité de géolocalisation et de détection d'errance sont entièrement intégrés en un seul système.

La notification : avertissez n'importe quel soignant, où qu'il soit

Le temps de réaction est capital dans un environnement de soins. NEC iCall vous propose une large gamme d'applications pour poste infirmier comme les terminaux IP Touch, les PC à écran tactile et les afficheurs de couloir. La passerelle de notification avertit n'importe quel soignant sur n'importe quel appareil, en fonction du jour et de l'heure.



La notification: élargissement du rayon d'action du personne

Le personnel infirmier et soignant est mobile par définition. Comme le temps de réaction après un appel provenant d'une chambre doit être le plus court possible, NEC équipe vos collaborateurs de combinés IP-Dect sans fil qui donnent un aperçu détaillé de l'appel :

- Plusieurs tonalités d'alerte en fonction du type d'appel infirmier ou autre appel d'alerte ;
- Affichage sur l'écran d'informations détaillées à propos de l'appel provenant d'une chambre ;
- Plusieurs profils et règles de notification en fonction du moment et du type de jour ;
- Bouton poussoir d'alerte pour solliciter rapidement l'assistance de collègues ;
- Combinaison de l'IP-Dect/du wifi en un seul combiné disponible pour des fonctionnalités étendues.

La réaction : réponse du soignant par simple pression d'une touche

En combinant le système avec l'interphone des téléphones NEC VoIP ou des téléphones numériques dans les chambres des patients ou des résidents, le personnel infirmier peut à tout moment connaître la raison de l'appel par simple pression d'une touche de leur combiné Dect et engager la conversation.

Téléphones de chambre systématiquement dotés de toutes les fonctionnalités relatives aux soins

Tous les téléphones de chambre NEC conviennent parfaitement aux environnements de soins équipés d'une connexion VoIP ou numérique. Lors du remplacement d'un système de communication dans un environnement existant, il suffit d'un câble téléphonique à deux fils pour pouvoir assurer une réponse par interphone mains libres à un appel provenant d'une chambre :

- VoIP ou numérique ;
- Écran d'affichage très lisible ;
- Clavier prévoyant suffisamment d'espace entre les touches pour les utilisateurs plus âgés ;



- Réponse par interphone mains libres après un appel sans aucune action du résident ou du patient ;
- Appel général à plusieurs téléphones de chambre pour communiquer des informations ;
- Musique de fond avec dispositif de priorisation pour les appels par interphone et les appels généraux.

L'enregistrement de l'appel : maîtrise totale

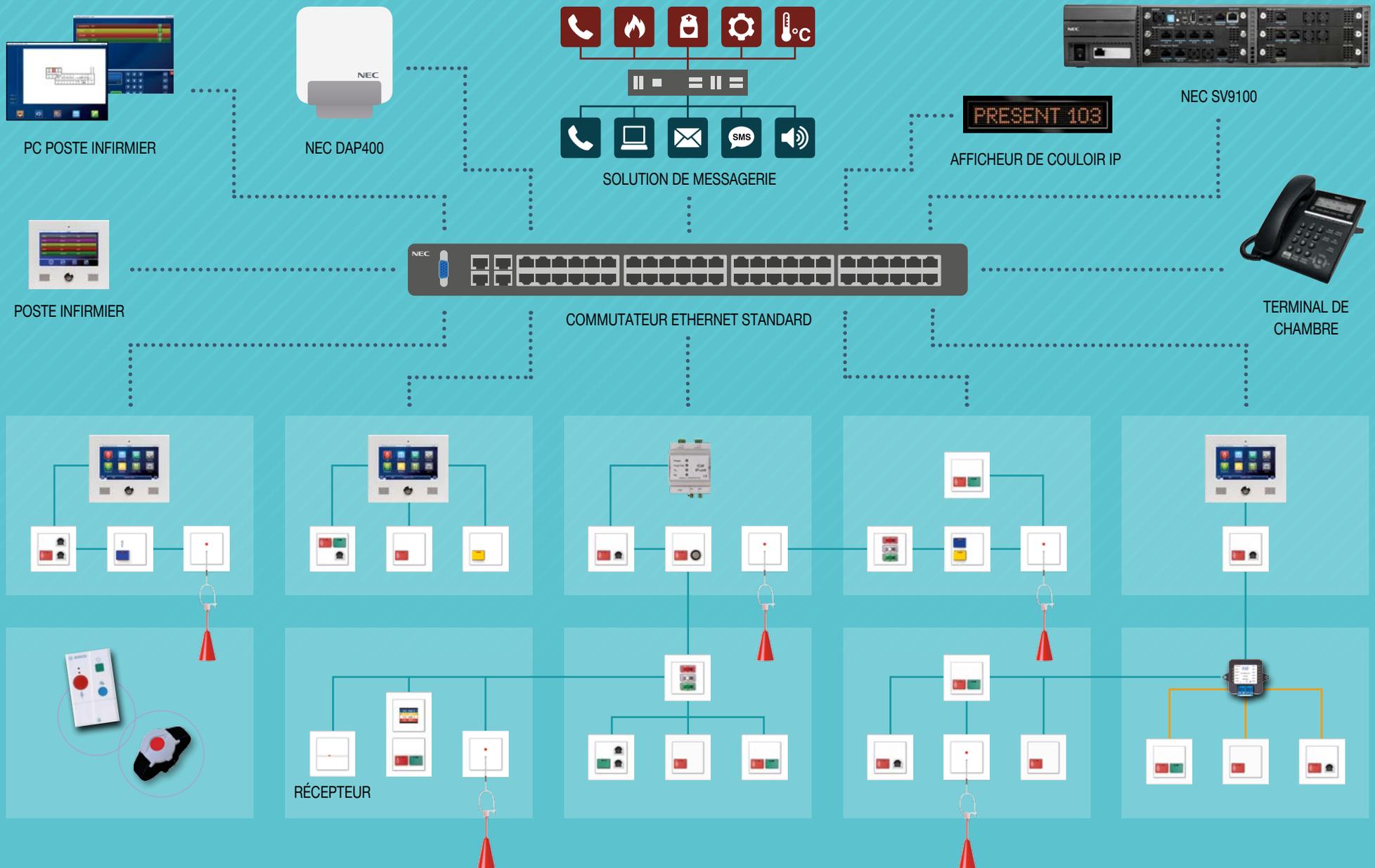
Toute action dans iCall (appel, présence, assistance, urgence, etc.) est enregistrée, y compris l'identification du soignant. Tout appel téléphonique sortant ou système d'alarme technique est également enregistré ou notifié.

iCall garantit une maintenance aisée

Toutes les unités d'appel intelligentes sont accessibles à distance pour programmation, diagnostic ou modification de la programmation.



Pour **chaque environnement** et dans **toute configuration**



••• IP — Local bus : quadrifilaire — Entrée/sortie standard



Que diriez-vous de connaître
immédiatement le motif
d'un appel provenant d'une
chambre ?

NEC iCall:

Smart Healthcare Communications

Corporate Headquarters (Japan)

NEC Corporation

www.nec.com

EMEA (Europe, Moyen Orient, Afrique)

NEC Enterprise Solutions

www.nec-enterprise.com

About NEC Corporation - NEC Corporation is a leader in the integration of IT and network technologies that benefit businesses and people around the world. By providing a combination of products and solutions that cross utilize the company's experience and global resources, NEC's advanced technologies meet the complex and ever-changing needs of its customers. NEC brings more than 100 years of expertise in technological innovation to empower people, businesses and society. For more information, visit NEC at <http://www.nec.com>

Septembre 17 © 2017 NEC Corporation. NEC ou le logo NEC est une marque déposée de NEC Corporation enregistrée au Japon et autres juridictions. Toute marque identifiée par © ou TM est une marque déposée et enregistrée à travers le monde. Certains modèles pouvant variés suivant les pays, et pour cause d'évolution de certaines spécifications, des modifications peuvent être apportées sans notification.

NEC

© Copyright 2017. Tout droit réservé.

www.nec-enterprise.com