

## HOPITAL SAINT MICHEL – FORCALQUIER : GERER L'URGENCE EN TOUTE SERENITE



- Zone d'attractivité : 14 000 habitants pour les services dits de proximité
- Zone d'attractivité du service de RRF (rééducation fonctionnelle) : 32 000 habitants
- Un centre de rééducation fonctionnelle très performant : 300 patients par an, salles de rééducation, salle d'ergothérapie et piscine. (bâtiment aménagé en 1993)
- 146 lits dont 35 lits sanitaires en rééducation fonctionnelle et soins de suite,
- Une maison de retraite de 111 lits. Un étage accueillant 18 résidents de maison de retraite. Rénovée en 1998. Elle accueille les résidents de maison de retraite.

### Alert au service des patients et personnels

L'Hôpital Saint Michel a décidé de remplacer son ancien système de beepers.

Il s'est équipé d'un système complet d'appels malades **ASCOMNIRA** qui, couplé au logiciel **ALERT**, prend en charge et traite en totalité les appels malades. Ce nouveau système assure également la transmission des alarmes techniques et incendie.

Le système installé permet à tous les résidents, malades ou pensionnaires de l'établissement de pouvoir appeler rapidement le personnel soignant en cas d'urgence.

Tout le personnel soignant intervenant dans les chambres est équipé de portables Alcatel de type DECT (à quelques exceptions près: kinésithérapeutes, ...).

#### Appels malades

En cas de problème, le malade tire l'alarme en actionnant une poire d'appel installée au dessus du lit et dans le cabinet de toilette (salle de bain et WC).

Conformément aux normes, un voyant de tranquillisation informe le malade que son appel a abouti.

Une distinction géographique est faite selon le bâtiment concerné. Ainsi, le membre du personnel contacté sera forcément situé dans le même bâtiment que celui d'où provient l'appel. La transmission des appels malades sélective est établie selon deux secteurs : bâtiment « Hôpital » ou « Maison de retraite ».

Le logiciel **ALERT** reçoit une trame sur port série transmise par la centrale d'appels malades **NIRA**. **ALERT** transfère en temps réel les appels malades sur le portable des employés de garde. Les appels sont réitérés toutes les deux minutes sur plusieurs postes en même temps, tant que le personnel n'est pas intervenu et n'a pas acquitté l'appel. Pour gérer au mieux ces appels simultanés, chaque équipe d'astreinte désigne un responsable qui répond en priorité. Les autres prennent le relais s'ils constatent qu'il n'y a pas d'acquiescement.

Lors de cet appel, le portable affiche le numéro de la chambre en détresse. A cet instant, la première action obligatoire ne sera pas d'acquiescer l'alarme mais de se diriger vers la chambre en difficulté. En effet, par sécurité et par respect des normes, l'acquiescement ne peut se faire que lorsque le personnel est arrivé dans la chambre qui a déclenché l'alerte. Une fois arrivé sur les lieux, le personnel

intervenant acquitte l'appel en appuyant alors sur un bouton poussoir spécifique installé dans la pièce. Si la situation le justifie, il peut aussi avoir recours à plus de secours : il peut lancer un appel d'assistance à l'aide d'un bouton poussoir spécial relié à un numéro d'urgence. Il active alors une sonnerie qui retentit de façon distincte afin de signifier l'urgence de façon très explicite aux récepteurs de l'appel.

### **Alarmes techniques et incendie**

Outre les appels malades, le système supervise également les alarmes incendie et un certain nombre d'alarmes techniques qui sont transmises aux personnels de maintenance. Ces alarmes techniques sont de deux types : lorsque les ascenseurs sont en panne ou lorsqu'il est nécessaire de changer les bouteilles dans la centrale d'oxygène.

Dans le cas des alarmes techniques ou incendie, c'est la résolution du sinistre qui conditionne l'acquittement. L'acquittement est donc rendu impossible tant que le défaut n'est pas concrètement résolu.

Pour un incendie, tout le personnel de l'établissement est informé.

## **Alert : un bénéfice immédiat et tangible**

A l'origine, l'hôpital fonctionnait avec des beepers. Or les beepers ont un nombre de caractères limité, ce qui rendait parfois la détermination du secteur concerné difficile. Le personnel perdait donc du temps, ce qui n'était pas tolérable dans un contexte où les enjeux sont vitaux.

De plus, l'hôpital avait l'intention d'équiper ses agents de portable et garder les deux systèmes impliquait une gestion trop lourde à tous points de vue : logistique, technique et financier. Il fallait donc faire un choix entre portable et beepers. Ce choix ne fut pas un dilemme, bien au contraire...

ALERT via portable offrait une précision supérieure en regard des informations partielles fournies par les beepers.

### **Sécurité et réactivité**

La configuration ALERT / portables l'emportait donc en termes de sécurité, en garantissant la rapidité et l'efficacité des interventions. Les appels sont transmis de manière beaucoup plus opérationnelle. La personnalisation de la configuration de la supervision des appels permet par ailleurs une grande souplesse dans la gestion du système. Chaque type d'alarme est ciblée, dirigée vers un personnel d'intervention bien déterminé. Le passage d'un système à l'autre fut d'ailleurs simple et rapide, sans aucune difficulté. L'arrivée du nouveau système n'a pas généré de résistances, ou impliqué la gestion d'une période de transition, de confusion car aucun effort d'adaptation particulier n'a été ressenti.

### **Qualité et sérénité**

Les personnels de nuit, en effectif plus restreint que la journée, travaillent en particulier dans des conditions plus rassurantes car ils savent qu'en cas de problème ils peuvent être contactés ou appeler de l'aide, où qu'ils se trouvent dans l'établissement.

D'un point de vue normatif, ALERT contribue à satisfaire les exigences cruciales de qualité et sécurité que l'hôpital doit satisfaire pour obtenir l'accréditation de son établissement par l'ANAES (Agence Nationale d'Accréditation et d'Evaluation en Santé). ALERT constitue l'un des facteurs déterminants permettant de remplir l'un des dix points du référentiel d'accréditation : le point 8 « Qualité et prévention des risques ».

### **Traçabilité**

Enfin, ALERT a répondu à une attente essentielle que ne comblaient pas les beepers : améliorer la traçabilité, le suivi rapproché de l'efficacité des interventions.

Le déroulement des interventions s'inscrit en temps réel sur un écran de contrôle. On peut suivre de cette façon le nombre d'appels, la durée moyenne de l'acquittement ou toute autre variable de son choix liée à l'intervention. Si on constate des temps trop longs, une procédure de correction est initiée. La mise en place de ce système a ainsi considérablement amélioré la gestion des appels malades. Les délais de réponse des personnels soignants ont été de ce fait significativement optimisés.