



ÉTUDE DE CAS DE LA RÉSIDENCE THE JACOB

La résidence pour personnes âgées donne la priorité à la sécurité grâce au système d'appel infirmier DCC

⊕ DÉFI

Au fur et à mesure que la construction avançait au nouveau complexe de retraite du promoteur Emshih Living, The Jacob, l'entreprise devait choisir un système d'intervention de sécurité personnelle qui permettrait aux futurs résidents de demander facilement de l'aide en tout lieu dans le bâtiment. Le système devait communiquer la position et l'identité de chaque appelant, permettant à l'équipe de soins de lui porter assistance le plus rapidement possible.

⊗ SOLUTION

Le système d'appel infirmier DCC, une exclusivité de Panasonic, a été choisi pour sa solide réputation et ses bons résultats dans de nombreuses autres résidences pour personnes âgées. Le système comprend des pendentifs portables à bouton-poussoir, des répéteurs de signal, des cordons de tirage, des téléphones sans fil robustes et un logiciel de gestion des soins doté de puissantes fonctions de rapport.

☑ RÉSULTAT

L'équipe de soins de la résidence The Jacob apprécie la fiabilité et la conception conviviale du système d'appel infirmier DCC, tandis que les gestionnaires apprécient les avantages commerciaux de l'utilisation du logiciel Direct Care Connect DCC™ pour analyser le comportement des résidents et améliorer la performance de l'équipe. Les résidents et leurs familles se sentent simplement plus en sécurité en sachant qu'il est possible de demander de l'aide sur simple pression d'un bouton.

Un système d'appel infirmier était considéré comme un élément essentiel de la prestation de soins à la résidence The Jacob.

Priorité à la sécurité personnelle

The Jacob est une nouvelle résidence pour personnes âgées située à Beamsville, en Ontario, qui offre des commodités de style centre de villégiature pour vieillir confortablement sur place. On y trouve 95 suites indépendantes, 21 suites avec assistance, un accès au personnel infirmier en tout temps, des soins de relève et une longue liste de services de soutien offerts à la carte pour chaque résident. Il y a actuellement une infirmière en service en tout temps et jusqu'à trois préposés aux bénéficiaires (PAB) pendant la journée.



Dès le départ, un système d'appel infirmier était considéré comme un élément essentiel de la prestation de soins à la résidence The Jacob. « Si un résident était en difficulté et que nous n'avions pas ce système, comment le saurions-nous? » s'est demandée Jacqueline Smith, directrice des soins de la résidence The Jacob. « S'il ne pouvait pas se rendre à un téléphone pour demander de l'aide, nous n'aurions aucun moyen de savoir que quelque chose ne va pas. »

Le promoteur Emshih Living a choisi le détaillant agréé Panasonic Key 2 Communications pour fournir le système d'appel infirmier DCC, y compris l'équipement, l'installation, la formation et le soutien technique. Key 2 a installé le système progressivement durant plusieurs mois, conformément au calendrier global de construction. Le détaillant a travaillé conjointement avec les entrepreneurs sur place pour veiller à ce que chaque élément soit installé correctement et dans le bon ordre pour une efficacité optimale du système. La configuration finale, l'essai et la formation du personnel ont été terminés peu de temps avant l'inauguration de la résidence The Jacob en février 2021.



De l'aide à tout moment et à n'importe quel endroit

« Lorsque les résidents sont admis pour la première fois, nous leur remettons leur pendentif, le configurons et leur montrons comment l'utiliser », a déclaré Mme Smith. « Nous le mettons dans leur main, leur montrons le voyant rouge, le voyant bleu, et les laissons ressentir la vibration lorsqu'ils appuient sur le bouton. Nous leur expliquons qu'il ne doit être utilisé que lorsqu'il y a un grave problème, quelque chose d'important ou d'urgent. »

Mme Smith conseille aux résidents de porter le pendentif sans fil en tout temps, soit sur un cordon autour du cou, soit sur un bracelet autour de leur poignet, afin qu'ils puissent immédiatement communiquer avec l'équipe de soins pour obtenir de l'aide. Les résidents peuvent également demander de l'aide en utilisant les cordons de tirage installés dans chaque salle de bain de la résidence The Jacob.



Les résidents sont ravis que nous ayons cet élément de sécurité supplémentaire. Cela donne également aux familles la tranquillité d'esprit de savoir que leurs proches sont en sécurité.



Candise Nicholson
Directrice administrative
The Jacob

Lorsqu'un résident demande de l'aide, le système achemine son nom et son numéro de suite à un téléphone sans fil DECT utilisé par le personnel infirmier en service. Ce dernier a une minute pour accepter l'appel avant que le système ne le transmette automatiquement à la personne suivante sur la liste de notifications. Chaque appel reste dans le système jusqu'à ce qu'il soit accepté par un membre du personnel.

L'équipe de soins ne reçoit actuellement qu'environ cinq appels par jour, mais elle s'attend à ce que ce nombre augmente à mesure que des résidents emménagent. « Nous avons deux téléphones qui seront configurés pour le personnel infirmier et deux pour les PAB », explique Mme Smith. « Une fois que nous aurons suffisamment de résidents, nous attribuerons le premier appel à un PAB, le deuxième à l'autre PAB, le troisième à une infirmière, le quatrième à l'autre infirmière et à moi en dernier. »

Une solution facile à utiliser pour la sécurité des résidents

« Nous avons eu une réponse très positive au système », a déclaré Candise Nicholson, directrice administrative de la résidence The Jacob. « Les résidents sont ravis que nous ayons cet élément de sécurité supplémentaire. Cela donne également aux familles la tranquillité d'esprit de savoir que leurs proches sont en sécurité. »

En particulier, les membres très occupés du personnel aiment que le système soit conçu pour empêcher les appels de passer entre les mailles du filet. « Ce que j'aime particulièrement, c'est que le système d'appel infirmier peut m'envoyer un courriel qui s'affiche sur mon téléphone intelligent », a déclaré Mme Smith. « Si quelqu'un ne répond pas à un appel ou s'il y a un problème, je peux le voir. Par exemple, j'ai reçu un courriel d'alerte pendant la fin de semaine. J'ai donc appelé et j'ai pu obtenir une réponse immédiatement. J'adore cette fonction de sécurité supplémentaire. »

Mesdames Smith et Nicholson sont impatientes de recevoir une formation supplémentaire sur le logiciel DCC, qui leur permettra de générer des rapports détaillés sur les appels d'urgence des résidents et la rapidité de réponse de l'équipe de soins. « Le logiciel nous dira si le temps de réponse de notre personnel est aussi rapide qu'il devrait l'être », a déclaré Mme Nicholson. « Cela peut indiquer que quelqu'un a besoin de formation supplémentaire ou ne fait tout simplement pas son travail adéquatement. » En analysant les données du système d'appel infirmier DCC, elle espère également suggérer des services pertinents aux résidents et rassurer les familles que la résidence The Jacob maintient un niveau de soins élevé.

« Je recommanderais certainement le système d'appel infirmier DCC de Panasonic Canada », a déclaré Mme Candise Nicholson. « C'est un système merveilleux et facile à utiliser. Si les collectivités de retraités cherchent à garder leurs résidents en toute sécurité, c'est une excellente façon de le faire. »