



Étude de cas de la résidence Casa Dolce Casa  
Une résidence pour personnes âgées  
améliore le temps de réponse grâce à  
un système intégré d'appel infirmier



## Modernisation du système d'appel infirmier

La résidence pour personnes âgées Casa Dolce Casa, située à Woodbridge, en Ontario, emploie une équipe d'infirmières auxiliaires autorisées, d'assistants personnels et de personnels soignants non agréés pour aider jusqu'à 64 résidents âgés.

L'établissement s'appuyait sur un système d'appel infirmier qui utilisait des téléavertisseurs pour avertir l'équipe de soins lorsque les résidents actionnaient leur sonnette d'appel. Ce système ne pouvait qu'indiquer qui avait appelé à l'aide, mais pas où il se trouvait dans le bâtiment, de sorte que le personnel passait beaucoup de temps à chercher les résidents. Comme les membres de l'équipe portaient des radios portatives au lieu de téléphones, la communication était très fragmentée, ce qui rendait difficile la coordination des activités.

En 2019, le système d'appel infirmier a manifesté des dysfonctionnements avec une régularité croissante, causant de plus en plus de temps d'arrêt, ce qui était difficile pour les résidents et le personnel. La résidence Casa Dolce Casa a aussitôt décidé de remplacer le système peu fiable.



Le fournisseur Dial Tone est très coopératif, très respectueux et très professionnel, ce qui a facilité grandement notre décision d'acheter la solution Panasonic.



Kirsy Alvarez  
Directrice des services administratifs  
Casa Dolce Casa

### 🕒 DÉFI

La résidence Casa Dolce Casa avait besoin de remplacer un système d'appel infirmier à téléavertisseurs qui fonctionnait mal par une solution fiable qui permettrait à l'équipe de soins de répondre plus rapidement lorsque des résidents âgés appellent à l'aide. La communication entre les équipes était également un défi, car le personnel devait s'appuyer sur des radios portatives pour coordonner leurs activités.

### 🧑‍💻 SOLUTION

La résidence a choisi la solution d'appel infirmier Panasonic pour sa flexibilité et sa conception conviviale. La solution à la résidence Casa Dolce Casa comprend des pendatifs à boutons-poussoirs portables, des terminaux de communication vocale dans les chambres, des téléphones sans fil robustes, un logiciel de gestion des soins doté de puissantes fonctions de rapport et d'un système PBX.

### ✅ RÉSULTAT

La solution d'appel infirmier Panasonic, utilisant le logiciel *Direct Care Connect DCC™* de Poltys, a permis de réduire les temps de réponse, d'augmenter la productivité, de renforcer l'imputabilité et d'améliorer la qualité de vie à la résidence Casa Dolce Casa. En outre, le niveau de stress a diminué au sein du personnel, car le système d'appel infirmier favorise le travail d'équipe et facilite la surveillance des résidents vulnérables.





## Une solution flexible de Panasonic

La résidence Casa Dolce Casa a choisi la solution d'appel infirmier Panasonic parce que son architecture modulaire et sa large gamme de fonctionnalités offraient la plus grande flexibilité en ce qui concerne les opérations quotidiennes et les mises à niveau futures. La résidence a décidé de mettre en œuvre la solution complète d'appel infirmier, comprenant des pendentifs à boutons-poussoirs sans fil et des terminaux de communication DTU100 dans les chambres pour les résidents, des téléphones sans fil DECT robustes TCA385 pour l'équipe de soins, le logiciel *Direct Care Connect (DCC)™* pour les gestionnaires, ainsi qu'un système PBX dédié.

La résidence Casa Dolce Casa a choisi Dial Tone Communications, un détaillant Panasonic agréé, pour mettre en œuvre le système d'appel infirmier. « Le fournisseur Dial Tone est très coopératif, très respectueux et très professionnel, ce qui a facilité grandement notre décision d'acheter la solution Panasonic », expliquait Kirsy Alvarez, directrice des services administratifs à la Casa Dolce Casa. « Nous savions, au bout du compte, que Dial Tone nous soutiendrait et se porterait garant de ce qu'ils allaient installer. Si nous avons des problèmes, nous savions que nous pouvions toujours y revenir ».

Une fois le nouveau système PBX installé, la solution d'appel infirmier a été mise en place et a fonctionné dans l'ensemble de l'établissement en quelques jours, avec un temps d'arrêt limité à une seule période de 8 heures pour le changement.

« Le processus d'installation s'est déroulé très facilement », a déclaré Florian Vera, directeur des systèmes et de l'intégration à la Casa Dolce Casa. « Je pense que Dial Tone est le meilleur sous-traitant que nous ayons jamais eu. Ils sont rapides et ils connaissent le produit. »

## Diminution du temps de réponse, augmentation de la productivité

Pour l'équipe de soins de la Casa Dolce Casa, le logiciel DCC du système d'appel infirmier a permis de localiser les résidents qui appellent à l'aide. Chaque fois qu'un résident appuie sur le bouton de son pendentif, le système non seulement relaie l'appel à l'équipe de soins, mais identifie également la zone d'où provient l'appel, ce qui permet aux membres de l'équipe de trouver le résident plus rapidement.

Des réponses plus rapides et plus ciblées se sont traduites par des gains de productivité, de meilleurs résultats pour les résidents, moins de stress pour le personnel et le respect continu des règlements en matière de soins. « Selon la loi, nous devons maintenir un certain temps de réponse », a déclaré M. Vera. « Même si l'équipe de soins a une bonne moyenne, certains appels dépassent le délai acceptable; la fonction de rapport du logiciel *Direct Care Connect™* aide notre infirmière en chef à les trouver et à comprendre ce qui s'est passé dans ces cas-là. »

« Parce que nous avons accès aux données, nous pouvons les extraire et les partager avec les familles », a ajouté Mme Alvarez. « Donc si un résident prétend que notre temps de réponse est vraiment lent, nous pouvons entrer dans notre système, extraire ces informations dans un rapport et les partager ouvertement avec les familles afin qu'elles puissent voir que nous avons répondu à l'appel et que nous nous sommes occupés physiquement de lui dans un délai de moins de 10 minutes. » Cela permet à l'équipe soignante d'avoir l'esprit tranquille, sachant que le système d'appel infirmier peut se porter garant objectivement des soins dispensés.



La résidence a choisi la solution d'appel infirmier Panasonic pour sa flexibilité et sa conception conviviale.



## Une technologie sur laquelle vous pouvez vous fier

La nouvelle solution d'appel infirmier Panasonic a été si bien accueillie par les résidents et le personnel que la Casa Dolce Casa a demandé à Dial Tone d'étendre le nouveau système PBX à l'ensemble du bâtiment, en remplaçant leur ancien réseau téléphonique par la technologie Panasonic. Le nouveau système intégré sera doté d'une capacité d'alerte complète, de haut-parleurs et d'interphones dans les zones communes, ainsi que d'un service téléphonique fiable et à prix compétitif pour les résidents.

Grâce au système PBX étendu, soutenu par l'équipement installé pour la solution d'appel infirmier, la résidence Casa Dolce Casa espère bénéficier de communications internes rationalisées, d'une installation/désinstallation simplifiée des téléphones et d'importantes économies à long terme.

« Ce qui est formidable avec la solution d'appel infirmier Panasonic, c'est la convivialité, la fiabilité et la possibilité de personnalisation », a déclaré M. Vera. « C'est un produit sur lequel vous pouvez continuer à évoluer, et c'est très important quand vous mettez en œuvre une nouvelle technologie. Chaque fois que je me demande « Pouvons-nous faire ceci » ou « Pouvons-nous faire cela », la réponse est toujours « oui ». Le logiciel DCC du système d'appel infirmier est à l'épreuve du temps. »

“

Je pense que Dial Tone est le meilleur sous-traitant que nous ayons jamais eu. Ils sont rapides et ils connaissent le produit.

”

Florian Vera  
Directeur des systèmes  
et de l'intégration  
Casa Dolce Casa