



## Panasonic « à la rescousse » d'une nouvelle résidence assistée pour personnes âgées grâce à un système d'appel infirmier innovateur

### Défi

Masterpiece Retirement se trouvait dans les dernières étapes de la construction d'une nouvelle résidence à Medicine Hat en Alberta, lorsqu'elle a éprouvé un problème qui aurait pu l'empêcher d'ouvrir ses portes à temps. À peine trois semaines avant l'arrivée de ses premiers résidents, l'entreprise qui a vendu à Masterpiece un système d'appel infirmier, partie cruciale de son infrastructure de communication, a reconnu ne pas être en mesure de fournir la fonctionnalité promise.

### Solution

Le revendeur Panasonic ProComm Technology Solutions, collaborant avec Masterpiece Retirement, a suggéré de se tourner vers Panasonic pour choisir sa solution d'appel infirmier offerte depuis peu en Amérique du Nord. Les équipes de Panasonic et de ProComm Technology Solutions ont déployé la première installation d'appel infirmier de Panasonic en Amérique du Nord chez Masterpiece Retirement à Medicine Hat.

### Résultat

Non seulement Masterpiece Retirement a été en mesure d'ouvrir à temps sa résidence de Medicine Hat grâce à l'installation en quelques semaines d'un système complet d'appel infirmier, mais le système a également dépassé les attentes quant à la performance et aux fonctions offertes.

### Panasonic offre une solution

Masterpiece Retirement possède et exploite huit établissements de soins infirmiers pour personnes âgées partout au Canada, y compris son installation la plus récente à Medicine Hat en Alberta dont l'ouverture était prévue à l'automne 2017. Ces installations fournissent aux personnes âgées un éventail d'appartements et de suites pour personnes autonomes ou nécessitant des soins infirmiers à temps complet. À peine trois semaines avant l'ouverture, un des fournisseurs a informé Masterpiece que le système d'appel infirmier qui avait déjà été installé ne serait pas en mesure d'offrir les fonctions attendues.

Par l'entremise du revendeur ProComm Technology Solutions, Masterpiece s'est vue offrir une option de remplacement : la solution d'appel infirmier de Panasonic. Le système était offert depuis peu en Amérique du Nord et Masterpiece a convenu que la solution d'appel infirmier de Panasonic comportait les caractéristiques et les fonctionnalités recherchées. Ne disposant que de trois semaines pour la mise en œuvre du système,

## La communication est essentielle pour Masterpiece

Le KX-DTU100 permet au personnel et aux résidents de communiquer de plusieurs manières au sein de l'établissement de Masterpiece. Chaque chambre est munie d'un KX-DTU100 qui permet aux résidents de communiquer verbalement instantanément avec le personnel. Les infirmiers peuvent parler avec les résidents au moyen de téléphones à main robuste qu'ils transportent en tout temps, permettant au personnel de déterminer la nature et la gravité de chaque appel. De plus, les résidents disposent de pendentifs qu'ils peuvent utiliser pour signaler une urgence et qui fournissent également les détails de leur emplacement précis afin que le personnel puisse les trouver rapidement. Les salles de bains de chaque chambre ou suite sont également équipées de cordons d'urgence.

« Ce que nous recherchons le plus est de nous assurer que nous avons ce contact verbal avec un résident dès qu'il appelle afin de déterminer s'il s'agit ou non d'une urgence », mentionne Madame Gallant. « Si quelqu'un est sur le point de tomber, il peut appeler et dire "je glisse" et nous sommes en mesure d'arriver rapidement afin de prévenir une fracture de la hanche par exemple. Nous pouvons empêcher les gens d'avoir une crise cardiaque sévère ou un accident vasculaire cérébral. Nous pouvons leur fournir le traitement immédiat qu'ils sont en droit d'attendre de nous. »

Le logiciel Direct Care Connect (DCC) qui exécute le système DTU100 avec des dispositifs d'alerte et des pendentifs, procure également aux administrateurs de Masterpiece une responsabilisation en temps réel, leur donnant de l'information sur le temps de réponse aux appels, déterminant les retards importants et offrant une visibilité quant à la manière dont les appels sont résolus. Ces données sont disponibles en tout temps, donnant aux administrateurs des renseignements précieux afin qu'ils puissent offrir une rétroaction et une formation au personnel et ajuster les protocoles permettant de fournir des soins optimaux.

« C'est incontestablement l'un des meilleurs systèmes avec lesquels nous avons travaillé et nous allons continuer

à l'utiliser. » Brandi Simons, directeur principal de comptes chez ProComm Technology Solutions



une équipe de Panasonic et de ProComm Technology Solutions a installé la solution d'appel infirmier de Panasonic, a présenté des webinaires et a tenu des séances de formation sur place pour le personnel. À la grande surprise de l'équipe de direction de Masterpiece, le système était fonctionnel en seulement quelques semaines, ce qui lui a permis de se conformer à la réglementation provinciale et d'ouvrir à temps.

« Je ne croyais pas qu'il soit possible que quelqu'un puisse venir dans un si court délai », affirme Darlene Gallant, vice-présidente des Services de soins de Masterpiece Retirement. « J'ai été renversée que cela arrive. Qu'en à peine trois semaines, quelqu'un puisse nous fournir ce dont nous avons besoin. »

« C'est incontestablement l'un des meilleurs systèmes avec lesquels nous avons travaillé et nous allons continuer à l'utiliser », affirme Brandi Simons, directeur principal de comptes chez ProComm Technology Solutions. « Il convient presque parfaitement à toutes les installations que nous utilisons maintenant. Le fonctionnement des pendentifs et des DTU100 est tellement fluide que nous n'avons absolument rien trouvé que nous ne puissions faire avec ce système. »





## Un pas de géant dans les systèmes d'appel infirmier

L'établissement de Medicine Hat fait partie des huit installations au Canada de Masterpiece Retirement qui possède une excellente connaissance d'autres systèmes. D'après son expérience avec Panasonic, la direction de Masterpiece passera à la solution d'appel infirmier de Panasonic. Ce sera son système de choix basé sur les caractéristiques et les fonctionnalités offrant ce dont elle a besoin et sur la qualité du produit et du service qu'elle a reçus pendant une situation urgente.

« Il permet cette connexion entre nos résidents et notre personnel, et c'est cette action, au jour le jour, d'une minute à l'autre, qui doit fonctionner parfaitement pour nous », affirme

Tim Galforth-Bles, président, PDG et fondateur de Masterpiece Retirement.

« Il nous permet de faire fonctionner notre établissement correctement; et nos résidents peuvent vivre leur vie sans crainte. C'est un système exceptionnel. »



Pour en savoir plus sur la solution d'appel infirmier de Panasonic et nos autres produits et services de communications unifiées, visitez [panasonic.com/ca/assistedliving](http://panasonic.com/ca/assistedliving).