

Le GH Portes de Provence à Montélimar a pu réduire les cas d'agressions du personnel soignant aux urgences



En 2021, plus de 34 550 cas de violences ont été signalés à l'encontre des services d'urgences, soit 95 cas par jour en moyenne. À travers tout le territoire français, la qualité des soins fournis par les services d'urgences a été fortement impactée. Face à cette crise nationale, il est impératif d'agir rapidement pour soutenir les professionnels de santé et améliorer leurs conditions de travail.

Grâce à la solution RFID Discovery Staff Serenity, le Groupe Hospitalier Portes de Provence (GHPP) à Montélimar a pu réduire considérablement le taux d'agressions de son personnel des urgences.

Défis

Depuis des années, on constate que le nombre de patients en services d'urgences est en constante augmentation.

Dans un grand nombre d'hôpitaux, un effectif insuffisant peut rendre le temps d'attente très long, et cette attente est souvent source d'angoisse et d'agressivité pour les patients ainsi que pour leurs accompagnateurs.

Bien sûr, comme dans tous les services d'urgences, le GHPP devait répondre au même défi. Avant d'installer la solution RFID Discovery Staff Serenity, le GHPP faisait face à de nombreux cas de violences et incivilités des accompagnateurs à l'encontre du personnel soignant de garde. À tel point que ce problème est devenu une source de conflits entre la direction et les soignants.

« Dans un service fermé à risque d'agressivité, il nous suffit d'appuyer sur notre badge collier et ça crée une alerte sur l'ensemble du service. Tous les infirmiers sont informés par téléphone et une sonnerie sur gyrophare retentit dans la salle de soins. Ça a un côté très rassurant et sécurisant. »

Juliette Amoros
Infirmière à l'UCC de Montélimar

Les besoins

Il était donc nécessaire de trouver rapidement une solution garantissant la qualité de vie au travail et ainsi la qualité de la prise en charge des patients. La direction et le service de sécurité devaient trouver une solution répondant aux besoins suivants :

- ▶ Équiper le personnel soignant d'un dispositif capable de garantir une meilleure sécurité, surtout lors des services de nuit
- ▶ Permettre au service de sécurité de l'hôpital d'intervenir rapidement lorsqu'une agression est signalée
- ▶ Fournir une alerte et une géolocalisation en temps réel en cas d'agressions
- ▶ Garantir le respect de la vie privée des utilisateurs
- ▶ Améliorer les conditions de travail et la qualité de service



Le contexte

Déjà client de RFID Discovery depuis de nombreuses années, le GHPP de Montélimar bénéficiait de la solution Asset Tracking, permettant la géolocalisation des dispositifs médicaux en temps réel. Pleinement satisfait par cette solution, l'hôpital de Montélimar a décidé de co-développer la solution Staff Serenity sur la même base technologique (Bluetooth Mesh). Client et fournisseur ont alors travaillé main dans la main pour ajouter les fonctionnalités nécessaires pour répondre au cahier des charges décrit par le service technique.



Avantages

- Géolocalisation en temps réel
- Respect de la vie privée : géolocalisation uniquement en cas de clic
- Alertes visuelles et sonores
- Option d'appel sur téléphone en cas d'alarme
- Compatible avec la suite Discovery
- Pratique et discret à porter
- Personnalisable
- Étanche IP67



Comment cela fonctionne-t-il ?

Cliquez et alertez

La mise en place du système RFID Discovery Staff Serenity à l'hôpital de Montélimar est simple : Tout le personnel du service des urgences reçoit un badge Bluetooth Low Energy (BLE) qu'il porte autour du cou ou dans une poche. Des badges sont également disponibles pour le personnel de l'UCC et d'addictologie. .

En cas d'agression de la part d'un patient ou d'un visiteur, le personnel appuie sur le bouton de son badge qui alerte immédiatement les agents de sécurité et les autres collègues.



Équipements fixes

L'installation du système Staff Serenity à Montélimar a été rapide et facile. Des ancrs et des gateways BLE ont été placées à des endroits stratégiques pour détecter l'emplacement du personnel. Elles sont connectées à l'alimentation secteur afin d'améliorer la réactivité en cas d'incident.

Des gyrophares munis de sonneries ont été installés dans le bureau du personnel d'urgence, dans le bureau de la sécurité, dans une salle de soins et dans l'unité d'addictologie. Chaque gyrophare est également équipé d'une tablette à écran tactile qui fournit un affichage visuel permanent du logiciel RFID Discovery, indiquant en quelques secondes l'emplacement d'une agression présumée.

Visualisez le lieu de l'agression

Dès qu'un incident est signalé, le porteur du badge est localisé en temps réel. Tous les voyants d'alerte passent du vert au rouge et émettent une alarme sonore. A l'UCC, l'alarme déclenche également des appels téléphoniques automatiques vers les téléphones des infirmières pour les avvertir de l'alerte.

Pour protéger la vie privée du personnel, les badges ne sont localisés par le système en cas d'incident que lorsque le porteur clique sur le bouton. Sinon, aucune information de localisation n'est enregistrée.

GÉRER LES ALERTES : ▲ = 1, ✖ = 1

Intervention urgente nécessaire ! Badge 08005244 12:21 ⚠
Cliquez sur "Prendre en charge" avant de vous rendre sur place.

Emplacement : [redacted] > N1 > SAU > Zone Salle d'attente
Heure de l'alerte : lun. 9 oct. 2023, 12:21

Prendre en charge Intervention terminée

Intervention en cours Badge 08005244 12:21 🚶
Alerte prise en charge par un utilisateur du système.

Emplacement : [redacted] > N1 > SAU > Zone Salle d'attente
Heure de l'alerte : lun. 9 oct. 2023, 12:21
Heure de prise en charge de l'alerte : lun. 9 oct. 2023, 12:21

Intervention terminée NON LU Badge 08005244 12:17 ✓
L'alerte sera retirée de la liste 12 heures après sa création.

Emplacement : [redacted] > N1 > SAU > Zone Salle d'attente
Heure de l'alerte : lun. 9 oct. 2023, 12:17
Heure de clôture de l'alerte : lun. 9 oct. 2023, 12:17

Badge 08005244 (08005244)
N° série du tag : 8005244
Tension : Batterie OK (2.86 V)
Dernier emplacement (lun. 9 oct. 2023, 12:21) : > N1 > SAU > Zone Salle d'attente

Les avantages de l'utilisation de Staff Serenity aux services des urgences de l'hôpital de Montélimar



RFID Discovery Staff Serenity s'est avéré la solution la plus optimale en termes de rapport coût-bénéfice comparée aux autres solutions existantes sur le marché. Aujourd'hui, le Groupement Hospitalier Portes de Provence est en mesure de garantir la sécurité de son personnel dans les services concernés, améliorant ainsi la qualité des soins dispensés. Les soignants de garde, en particulier, peuvent travailler plus sereinement. Les services de sécurité sont alertés plus rapidement en cas de tensions. De ce fait, ces tensions peuvent être rapidement maîtrisées et désamorcées sans agressivité.



Pourquoi choisir RFID Discovery?

RFID Discovery (filiale du Groupe Paragon ID) est un leader dans le domaine des solutions intégrées de localisation.

Installée dans plus de 100 hôpitaux au Royaume-Uni, en Europe et au-delà depuis plus de 15 ans, RFID Discovery est la plateforme la plus utilisée pour le suivi des équipements médicaux et autres solutions de localisation dans le domaine de la santé. Elle exploite diverses technologies telles que la RFID, le BLE, le Wi-Fi et plus encore.

Paragon ID est le plus grand fabricant d'inlays RFID passive en Europe et est accrédité ISO 9001.



« Grâce au système Staff Serenity, nous avons pu remplacer l'agent de sécurité posté au service d'addictologie tout en gardant un moyen rapide d'avertir le PC sécurité en cas d'agression. »

Fabien Icard

Agent de sécurité à l'hôpital de Montélimar