

## Solution complète pour hôpitaux: Intégration de la langue, des données, de l'alarme de réanimation et de l'administration des patients.



Ente Ospedaliero Cantonale

Six hôpitaux et les services centraux du Tessin profitent d'une solution de communication intégrée par IP. Pour plus de 4000 collaborateurs, les processus de communication quotidiens sont considérablement facilités et la mobilité augmentée. Grâce à un système d'escalade en cas d'urgence, les patients sont traités encore mieux et plus rapidement.

### Le client

L'Ente Ospedaliero Cantonale joue un rôle important dans le système sanitaire suisse: il est responsable des hôpitaux publics du canton du Tessin avec cinq unités de santé (hôpitaux cantonaux et cliniques) réparties sur neuf sites. L'organisation assure le bon déroulement dans les hôpitaux et il les soutient dans les projets d'investissement importants. Ainsi l'EOC définit des stratégies pour l'avenir et il prend des décisions au sujet de nouvelles technologies. Environ 38 000 patients (avec 327 000 jours d'hospitalisation au total) sont annuellement pris en charge par 4000 collaborateurs qui sont renvoyés dans leur travail quotidien au fonctionnement impeccable d'une infrastructure de communication moderne.

### Les enjeux

Le système téléphonique des hôpitaux en était arrivé au point où la communication mobile ne correspondait plus à l'état actuel de la technique et le coût des nombreuses solutions hétérogènes des différentes maisons était trop élevé. De plus, il n'y avait pas de connexion entre les hôpitaux et une prise en charge de l'infrastructure de communication par le personnel sur place n'était guère possible.

Désormais, **une solution de communication en réseau** avec **applications intégrées** devrait soutenir le personnel de façon optimale dans la prise en charge des patients. Un enjeu supplémentaire était l'expansion du **système d'alarmes** et son intégration dans la téléphonie: en cas d'incident, les personnes cible (personnel de soin/technique) doivent être joignables avec un processus d'alarmes identique, tant localement que sur les autres sites.

Pour **les patients** aussi, les améliorations devraient apporter **plus de confort**: Check-in/Check-out plus simple, distributeur de cartes téléphone avec établissement de taxe, appareils téléphoniques faciles d'utilisation avec de nombreuses fonctions et sécurité accrue par le nouveau système d'alarmes.

On ne devrait pas seulement reconnaître les différentes exigences des six hôpitaux mais également trouver la solution optimale du point de vue du management.

## Travailler avec Sunrise\*

Simone Consonni, ing.,  
Responsable du service  
technicomédical,  
directeur de projet, EOC

«L'EOC n'est pas une organisation statique – les modifications et les compléments font partie de notre quotidien. Dans ce domaine souvent stressant, nous estimons Sunrise\* comme un partenaire sachant toujours adapter la solution aux besoins changeants de nos différents groupes cible, ce grâce à son expérience et son savoir-faire technique.»

## Travailler avec EOC

Daniele Menotti, directeur Région  
du Tessin, Sunrise\* entreprise clients

«Un enjeu particulier dans cette solution complexe pour hôpitaux était l'intégration sans problème des différents systèmes de fabricants de téléphonie, d'alarme et d'administration. Grâce au travail en commun et la disponibilité de l'EOC, une solution efficace et surtout toujours la meilleure a pu être trouvée pour tous les hôpitaux.»

## La solution

Dans le cadre d'un appel d'offre public, l'offre de Sunrise\* a convaincu l'EOC, non seulement du point de vue technique (fonctionnalité, redondance élevée) mais aussi en raison de la sécurité financière d'investissement pour l'avenir. A côté du réel design de la solution, Sunrise\* a aussi entrepris l'implémentation, l'entretien et le management pour ce projet tessinois, lequel se divise en trois parties:

- installation de la nouvelle infrastructure
- intégration des systèmes existants dans la nouvelle solution
- connexion VoIP de tous les sites sur le propre IP-Backbone de l'EOC

Le cœur de la nouvelle solution réside dans le standard voix Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise avec applications intégrées qui prennent compte des besoins élevés des hôpitaux en matière de sécurité et de disponibilité. Par le lancement des six systèmes pour environ 4000 utilisateurs, l'EOC a porté une grande attention à ce qu'il n'y ait à aucun moment une interruption dans la communication – la joignabilité permanente était la priorité absolue.

En plus de la solution hôpital d'Alcatel-Lucent, le logiciel d'administration d'un tiers, flexible et performant, a été installé et l'on peut grâce à lui piloter les distributeurs automatiques. Ainsi les patients profitent d'une facturation claire et d'un check-out rapide et le personnel est déchargé des tâches administratives. Le nouveau system management Omnivista d'Alcatel-Lucent a généré encore plus d'efficacité dans les hôpitaux adhérents et va désormais être utilisé uniformément dans toutes les organisations de l'EOC.

## Alarme: sécurité pour les patients – mobilité pour le personnel

Que ce soit dans le domaine médical ou technique, le système d'alarmes de l'AudioText Telecom AG, partenaire de longue date de Sunrise\*, représente une partie importante de la solution globale et a été intégrée de façon optimale à l'infrastructure de téléphonie OmniPCX Enterprise. Les terminaux DECT veillent à la mobilité du personnel d'urgence en émettant un signal tant visuel, sur écran, qu'auditif. Le processus d'alarmes et les processus d'escalades ont été spécifiquement adaptés aux besoins des hôpitaux. Exemple: pour pouvoir mener à bien une réanimation, une équipe d'urgence composée d'au moins un représentant de chaque faculté nécessaire (médecin, anesthésiste, OP) doit être disponible. Si une faculté ne peut être jointe malgré des alarmes parallèles, une escalade d'appels ciblée sur cette faculté est menée jusqu'à ce que l'équipe d'urgence soit au complet.

Dans le domaine technique, le système du bâtiment, l'alarme incendie, le système d'alarmes lumineux et d'autres systèmes externes sont intégrés au serveur de gestions des alarmes.

## Utilisation interne comme externe

Les collaborateurs des hôpitaux du Tessin comme les patients profitent de la nouvelle solution de communication de Sunrise\*: plus de mobilité et un investissement administratif réduit d'un côté, des prestations de service plus rapides et une sécurité plus élevée de l'autre garantiront également à l'avenir la satisfaction de chaque côté.

\* Auparavant NextiraOne Schweiz GmbH, depuis janvier 2012 Sunrise.

## Sunrise Communications AG Business Customers

Thurgauerstrasse 101B / Case postale  
CH-8050 Zurich

Infoline 0800 555 552

[sunrise.ch/business](http://sunrise.ch/business)

Pour plus d'informations, appelez-nous tout simplement.