



# En toute sécurité : une solution d'appel d'urgence pour les employés de l'hôpital Klinikum am Weissenhof.

Rapport de référence hôpital Klinikum am Weissenhof, Allemagne

La solution d'alerte de Swissphone sert deux objectifs à la fois : d'une part, elle sert de solution de secours en cas de défaillance des fonctions primaires d'alerte DECT utilisées à l'intérieur de l'hôpital et d'autre part, elle protège le personnel lorsqu'il se trouve en dehors de la zone de réception du signal radio DECT, c'est-à-dire lorsqu'il est à l'extérieur avec des patients.



« Il est extrêmement important que nous disposions d'une alternative fiable en cas de défaillance de notre système d'alerte principal. Nos employés doivent pouvoir travailler en toute sérénité. »

Mike Haupt, responsable de l'équipe spécialisée en VoIP et dans la sécurité personnelle (PNA)

employés doivent pouvoir travailler dans le calme et en toute sécurité, mais en cas d'urgence psychiatrique ils doivent recevoir de l'aide aussi rapidement que possible. » En 2016, l'hôpital a évalué différentes solutions – et par ce fait différents prestataires – pour optimiser la sécurité des employés à l'intérieur et à l'extérieur de l'hôpital. L'objectif premier était de trouver une solution de basculement pour

le système d'alarme local qui soit aussi économique, sûre et éprouvée que possible. Bien que le système interne basé sur la technologie IP et DECT soit stable,

## Deux scénarios, une solution

En tant qu'hôpital public doté d'un service de psychiatrie légale, d'un service de psychiatrie aiguë et d'une clinique de traitement des dépendances, les agressions envers le personnel ne sont malheureusement pas une exception. Concrètement, cela signifie que statistiquement, tous les deux jours, une alarme est déclenchée en raison d'une situation menaçante. Mike Haupt, responsable de l'équipe de compétences pour la VoIP et la sécurité personnelle (PNA) dans les centres de Wiesloch, Weinsberg et Winnenden, affirme donc : « Il est extrêmement important que nous disposions d'une alternative fiable en cas de défaillance de notre système d'alarme principal. Nos

## L'hôpital en bref

Le Klinikum am Weissenhof est un hôpital psychiatrique moderne qui est rattaché à l'université de Heidelberg et qui assume aussi des tâches d'enseignement. Il possède des cliniques de psychiatrie générale, de psychiatrie légale, de psychogériatrie, de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent, d'addictologie et de médecine psychosomatique. Avec plus de 700 lits prévus, près de 13 000 patients sont traités chaque année. L'hôpital emploie environ 1 500 personnes, y compris le personnel à temps partiel. Cela en fait le plus grand employeur de la ville de Weinsberg et de la région d'Heilbronn.

il est nécessaire d'envisager toutes les éventualités. Il est également important de le maintenir à jour : « Lorsque nous effectuons des travaux de maintenance importants sur notre système primaire, nous demandons à nos collaborateurs d'utiliser en cas d'appel d'urgence le système de Swissphone », explique M. Haupt.

En outre, il fallait mettre en place une solution permettant au personnel de passer un appel d'urgence de manière discrète et rapide, même en dehors des limites des locaux, c'est-à-dire sans réception DECT. Le personnel soignant et les médecins partent parfois en excursion avec les patients, que ce soit dans les régions viticoles environnantes ou en ville. « Même dans ces situations, la protection de notre personnel doit être assurée à tout moment », souligne M. Haupt. L'acceptation du système d'appel d'urgence de Swissphone par le personnel infirmier est élevée, dit-il. L'importance de la protection des professionnels qui se déplacent en dehors de la clinique avec les patients se reflète dans une phrase que M. Haupt a entendue à de nombreuses reprises : « Je me sens également en sécurité lorsque je quitte les locaux de la clinique. »

**« Si une alarme est déclenchée dans nos locaux ou en dehors, un appel est établi vers notre portail. Dans ce cas, la personne responsable voit immédiatement dans le SOS-Portal où se trouve le dispositif de déclenchement. Si celui-ci se trouve dans les locaux, le groupe d'alarme interne est informé. Si la personne en détresse se trouve à l'extérieur de l'hôpital, la police est informée directement via le SOS-Portal. »**

Mike Haupt, responsable de l'équipe spécialisée en VoIP et dans la sécurité personnelle (PNA)

## Complexité réduite, sécurité maximisée

Si un employé est en détresse et appuie sur le bouton SOS de son smartphone, l'alarme est envoyée en quelques secondes via le réseau mobile au SOS-Portal, un système de signalisation d'urgence personnelle basé sur le web et certifié DIN VDE V 0825-11. Cette solution de sécurité redondante basée sur le cloud enregistre automatiquement tous les événements sans aucune lacune. Un flux de travail développé en interne et mémorisé dans le SOS-Portal

facilite le traitement efficace des alarmes : « Si une alarme est déclenchée dans nos locaux ou en dehors, un appel est établi vers notre portail. Dans ce cas, la personne responsable voit immédiatement dans le SOS-Portal où se trouve le dispositif de déclenchement. Si celui-ci se trouve dans les locaux, le groupe d'alarme interne est informé. Si la personne en détresse se trouve à l'extérieur de l'hôpital, la police est informée directement via le SOS-Portal », explique M. Haupt et poursuit : « Nous avons mis au point un flux de travail interne clairement défini pour savoir quand et comment la police est informée. Pendant l'alarme, la fonction de localisation transmet une nouvelle position chaque minute et le SOS-Portal indique ainsi exactement dans quelle direction les employés et les patients se déplacent. La transmission de la position a lieu uniquement jusqu'à ce que l'alarme soit arrêtée par l'employé qui l'a déclenchée. » Dans ce cas, le système de navigation par satellite GPS est responsable de la localisation exacte : tous les terminaux de déclenchement sont équipés d'un récepteur GPS.

## Un regard vers l'avenir

« Dans certains services, en particulier dans la zone de soins aigus, le réseau mobile n'est pas disponible pour les téléphones portables. Par conséquent, nous ne pouvons pas utiliser comme solution de secours le système d'appel d'urgence avec GPS de Swissphone. Nous aimerions toutefois combler cette lacune. Nous sommes actuellement en phase d'évaluation et envisageons de sécuriser ces zones critiques internes avec des balises BLE et une passerelle qui envoie les données de position au SOS-Portal via WLAN. Cela nous permettrait d'obtenir une localisation en intérieur précise et d'optimiser encore la sécurité de nos employés », explique M. Haupt. « C'est à ce sujet que nous allons certainement nous entretenir avec Swissphone. Après tout ils ont aussi l'expertise nécessaire en matière de système de localisation en intérieur et non seulement leurs solutions sont convaincantes, mais aussi la consultation et la coopération. »

### Les composants de la solution Swissphone

#### Software

- SOS-Portal
- application SOS-Mobile