

Système d'appel infirmier DCC

Exclusivement distribué
par Panasonic



Comment une nouvelle génération
de solutions d'appel infirmier
transforme les soins aux
personnes âgées



Le fait de prendre soin des personnes âgées n'est pas une proposition unique, c'est pourquoi les opérateurs de résidences pour personnes âgées doivent munir leur équipe soignante pour qu'elle soit flexible et réactive. À mesure que les aînés vieillissent, ils font face à un nombre croissant de difficultés liées à l'âge. Les aînés « plus jeunes » de moins de 75 ans sont plus susceptibles d'être actifs et indépendants, tandis que les aînés plus âgés ont tendance à avoir besoin de plus d'aide au jour le jour. Ceux qui ont des problèmes de mobilité peuvent avoir besoin d'aide pour effectuer des tâches de routine comme la cuisine, le nettoyage et le bain.

Toutes les personnes âgées connaissent un déclin naturel de l'ouïe, de la vue, de l'équilibre et de la force musculaire qui affecte graduellement leur capacité à prendre soin d'elles-mêmes. À un moment donné, la plupart développeront au moins une maladie chronique pour laquelle ils auront besoin d'un soutien médical régulier¹. Selon les plus récents chiffres de Statistique Canada, les aînés canadiens souffrent le plus souvent d'arthrite, d'hypertension artérielle, d'hypercholestérolémie, de problèmes de dos, de diabète et de cataractes². Les troubles cognitifs sont un autre facteur de santé qui entre fréquemment en jeu. Les personnes âgées atteintes de troubles graves de la mémoire comme la maladie d'Alzheimer et d'autres démences auront besoin de plus en plus d'attention à mesure que leur état se détériorera. Dans certains cas, une surveillance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 est nécessaire.

Les opérateurs de résidences pour personnes âgées doivent fournir des services de haute qualité adaptés à l'ensemble particulier des besoins de chaque résident, tout en soutenant leur mode de vie préféré, en répondant à leurs attentes en matière de « service à la clientèle » et en préservant leur dignité.

Évidemment, il peut être difficile de s'occuper d'aînés, et chaque aîné représente un défi unique du point de vue du soignant. Les opérateurs de résidences pour personnes âgées doivent fournir des services de haute qualité adaptés à l'ensemble particulier des besoins de chaque résident, tout en soutenant leur mode de vie préféré, en répondant à leurs attentes en matière de « service à la clientèle » et en préservant leur dignité. Pour relever ces défis de manière rentable, les opérateurs de résidences pour personnes âgées se tournent vers de nouvelles solutions technologiques qui utilisent des systèmes de localisation en temps réel (SLTR), des dispositifs de télédétection, des capacités de messagerie sans fil et des applications logicielles intuitives.

Facteurs d'adoption de la technologie

Les résidences pour personnes âgées se trouvent à un point d'inflexion dans la transition de l'ancienne à la nouvelle infrastructure technologique. Cette transition, qui aurait pu être autrement plus progressive, a été catalysée de nombreuses manières par l'arrivée de la COVID-19. En quelques années seulement, il y a eu des changements substantiels dans les processus de travail, les précautions sanitaires, les relations de travail et les attitudes des aînés que personne n'aurait pu prédire auparavant.

Au lendemain de la pandémie, ce sont désormais les principaux facteurs qui poussent les opérateurs de résidences pour personnes âgées à mettre en place de nouveaux dispositifs :

Pénurie chronique de personnel

Les opérateurs sont soumis à une pression intense pour augmenter leur productivité, car ils n'ont tout simplement pas assez d'employés. Il y a une limite au nombre de résidents que chaque soignant peut prendre en charge en toute sécurité, de sorte qu'un manque de personnel prolongé entraîne inévitablement une baisse des taux d'occupation, ce qui se traduit par une perte de revenus. Une enquête auprès des travailleurs des soins de longue durée de l'Alberta menée par le Parkland Institute juste avant la pandémie a révélé que moins de la moitié pensaient qu'il y avait suffisamment de personnel sur leur lieu de travail pour fournir les soins nécessaires aux résidents. Seulement 10 % ont déclaré que leur établissement n'avait jamais été en sous-effectif³. Pendant la pandémie, bien sûr, les pénuries de personnel ont atteint des proportions de crise. En juin 2022, l'*American Health Care Association (AHCA)* a signalé que 87 % des foyers de soins infirmiers interrogés étaient confrontés à des pénuries de personnel modérées à élevées, 99 % demandaient au personnel de faire des heures supplémentaires et 61 % limitaient les nouvelles admissions⁴.

Taux de rotation élevé des employés

Bien que de nombreuses personnes apprécient une carrière enrichissante dans les soins aux personnes âgées, cela peut être un travail extrêmement difficile. Les longues heures de travail par quart, associées au lourd tribut émotionnel, provoquent fréquemment l'épuisement professionnel des infirmières

et du personnel soignant, un résultat malheureux qui a été accéléré par la COVID-19. Selon l'*Enquête sur les expériences vécues par les travailleurs de la santé pendant la pandémie*, menée par Statistique Canada en 2021, 63,2 % des travailleurs de la santé qui avaient l'intention de quitter leur emploi ou de changer d'emploi (sans compter ceux qui avaient l'intention de prendre leur retraite) ont cité « le stress au travail ou l'épuisement professionnel », ce qui en fait la raison la plus souvent signalée⁵. Aux États-Unis, le taux de rotation annuel de ce type de travailleurs, déjà proche de 50 % avant la pandémie⁶, a bondi à 85 %, selon le *National Investment Center for Seniors Housing & Care (NIC)*⁷.



Environnement de travail peu attrayant

En 2022, l'AHCA a constaté que 98 % des foyers de soins infirmiers avaient du mal à embaucher de nouveaux employés, même si la plupart offraient des primes et des salaires plus élevés⁹. Pour attirer et retenir les travailleurs, les opérateurs de résidences pour personnes âgées doivent mettre la barre plus haut au-delà des hausses de salaire pour inclure de meilleures conditions de travail et une expérience de travail plus satisfaisante.

Le désir des aînés de vivre de façon autonome

Qu'ils vieillissent chez eux ou dans une résidence pour personnes âgées, les aînés veulent vivre leur vie le plus longtemps possible et à leur guise. Plus que jamais, ils (et leurs familles) recherchent des opérateurs de résidences pour personnes âgées qui leur permettent de vivre selon leur mode de vie, sans leur imposer de limites.

En prévision des futurs confinements, dus à la COVID ou à un autre virus, les opérateurs adoptent des solutions qui améliorent encore les capacités de communication à distance et de surveillance des résidents.



Protocoles de confinement de la santé publique

Les confinements liés à la COVID-19, conçus pour assurer la sécurité des résidents vulnérables en minimisant la transmission du virus par contact direct de personne à personne, ont laissé une marque indélébile sur la prestation de soins dans les résidences pour personnes âgées. En prévision des futurs confinements, dus à la COVID ou à un autre virus, les opérateurs adoptent des solutions qui améliorent encore les capacités de communication à distance et de surveillance des résidents.

Anxiété accrue causée par la pandémie

Les personnes âgées et leurs familles effectuent des recherches plus approfondies sur les communautés de personnes âgées depuis l'arrivée de la COVID-19 pour s'assurer que les opérateurs disposent de systèmes efficaces pour protéger leurs résidents, non seulement contre les maladies infectieuses, mais aussi contre la négligence et le sentiment d'isolement.

Évolution des normes et des meilleures pratiques du secteur

Au fur et à mesure que la technologie évolue, les opérateurs doivent progressivement moderniser leurs établissements pour rester compétitifs par rapport aux autres résidences pour personnes âgées. Ainsi, le fait de fournir les meilleurs soins possibles signifie offrir un menu complet de services et de commodités modernes.

Changement générationnel des travailleurs et de la clientèle

Les baby-boomers, qui ont commencé à avoir 65 ans en 2011, sont de plus en plus nombreux à entrer dans les résidences pour personnes âgées, ce qui accroît le niveau général d'utilisation du numérique chez les résidents. Chaque année qui passe, les personnes âgées, en tant que groupe, deviennent plus à l'aise avec les téléphones intelligents, les ordinateurs, les appareils numériques et autres, connectés à Internet, voire en dépendent⁹, ce qui oblige les opérateurs à installer de nouveaux systèmes qui répondront aux attentes technologiques accrues des clients potentiels. De même, les jeunes travailleurs qui entrent dans le secteur des résidences pour personnes âgées en tant qu'infirmiers et personnel soignant sont des utilisateurs numériques compétents et ont donc une faible tolérance à l'égard des employeurs qui ne parviennent pas à améliorer le lieu de travail avec des solutions technologiques évidentes.

Vieillesse de la population et diminution de la main-d'œuvre

Les aînés représentent une part plus importante que jamais de la population canadienne – 19 % selon le recensement de 2021 – et il y a maintenant proportionnellement moins de travailleurs pour s'occuper d'eux¹⁰. Statistique Canada prévoit que le rapport entre les personnes en âge de travailler et les personnes âgées ne fera que diminuer au cours des prochaines décennies, poursuivant ainsi un changement démographique à long terme¹¹.

Les dernières années ont été difficiles pour le secteur des résidences pour personnes âgées, en partie parce qu'elles ont marqué une période de changements intenses. Dans le marché qui a émergé, les opérateurs sont sous pression sur plusieurs fronts pour mettre en œuvre de nouvelles solutions technologiques, le plus tôt possible. Les opérateurs doivent donc explorer leurs options, s'informer sur les systèmes offerts et comprendre le rôle que chacun peut jouer dans un scénario de soins moderne. Mais d'abord, pour mettre la valeur de ces nouvelles solutions technologiques dans une juste perspective, il convient d'examiner les systèmes d'appel infirmier traditionnels que les opérateurs vont soit améliorer, soit remplacer.



Limites d'un système d'appel infirmier traditionnel dans les soins aux personnes âgées

Un système d'appel infirmier traditionnel fonctionne selon un paradigme de soins *centré sur la chambre*, où chaque appel reçu par l'équipe soignante est identifié à un lieu spécifique, et non à un résident. L'équipement d'appel, comme les boutons ou les cordons de tirage, est situé à des emplacements fixes dans les chambres de chaque personne âgée et dans les aires communes du bâtiment. Certains établissements peuvent avoir des voyants d'appel dans le couloir à l'extérieur de chaque chambre pour attirer l'attention des membres du personnel qui passent.

Les systèmes traditionnels d'appel infirmier centrés sur la chambre ont plusieurs limites :

- À moins que les résidents n'appellent via un système d'interphone filaire, l'équipe soignante n'a aucun moyen de savoir qui a passé un appel ou quel type d'aide est nécessaire jusqu'à ce qu'elle voit le résident, que ce soit en personne ou via le flux vidéo d'une zone commune.
- Un bouton d'appel ou un cordon de tirage peut être hors de portée lorsque les résidents ont le plus besoin d'aide, par exemple lorsqu'ils sont allongés sur le sol après une chute.
- Il est facile pour un résident en détresse de passer longtemps inaperçu, surtout lorsque l'équipe soignante est en sous-effectif ou simplement très occupée. Par exemple, personne ne saura si un résident tombe jusqu'à ce que quelqu'un le trouve.
- Si un résident devient inapte à l'extérieur de sa chambre et qu'il est incapable d'appeler à l'aide, la seule façon de le retrouver est de fouiller systématiquement tous les étages en personne et/ou d'utiliser des caméras de sécurité dans les aires communes.
- Les membres de l'équipe soignante peuvent manquer un appel s'ils sont absents du poste des infirmières; ou ils pourraient être distraits et oublier de répondre à un appel. S'ils sont appelés alors qu'ils aident un résident pour une question non urgente, ils peuvent oublier de revenir et de terminer la tâche.
- L'équipement n'aide pas à gérer l'errance des personnes âgées atteintes de démence. Des mesures distinctes sont requises.
- Il s'agit d'une technologie « non intelligente » qui ne conserve pas la mémoire des appels et ne saisit pas d'autres mesures. Le dossier de soins complet de chaque résident doit être créé manuellement par le personnel, souvent débordé et pressé. Après un incident, les opérateurs de résidences pour personnes âgées peuvent être particulièrement exposés à des actions en responsabilité, car une documentation incomplète peut donner l'impression que la négligence du personnel a contribué à la gravité de l'incident.

Plus l'intervalle entre les vérifications est long, plus un résident restera longtemps sans aide...

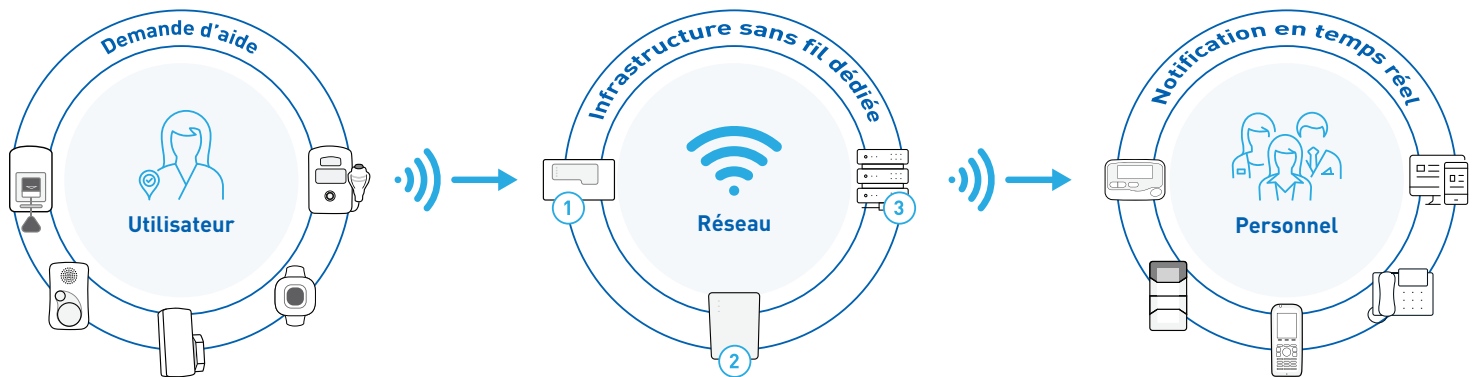


Dans les établissements qui n'utilisent que des équipements d'appel infirmier traditionnels, le flux de travail peut être assez chaotique, ce qui a un impact négatif sur la productivité de l'équipe soignante. Les membres du personnel peuvent être régulièrement interrompus dans leurs tâches de soins par d'autres appels, ce qui les oblige à laisser leur travail inachevé. Certains peuvent être amenés à répondre à chaque appel, ce qui entraîne une désensibilisation aux alarmes et un gaspillage d'efforts, car les appels sont régulièrement traités par plusieurs personnes.

Pour assurer la sécurité et le bien-être des résidents, le personnel doit prendre régulièrement de leurs nouvelles entre les appels. Le fait d'effectuer en personne des vérifications fréquentes dans les chambres demande beaucoup de travail, mais c'est le seul moyen de protéger les résidents des résidences pour personnes âgées qui utilisent un système d'appel infirmier traditionnel. Plus l'intervalle entre les vérifications est long, plus un résident restera longtemps sans aide si un incident se produit et qu'il ne peut pas appeler à l'aide (ou si le personnel manque d'une manière ou d'une autre son appel). De toute évidence, il y a beaucoup de place à l'amélioration ici.



Comment la technologie d'appel infirmier a évolué



De nouvelles solutions technologiques ont été spécialement conçues pour combler les lacunes des systèmes d'appel infirmier traditionnels et repousser les limites de ce qu'ils peuvent faire. Bon nombre des récents développements sont dérivés de diverses technologies sans fil, notamment des émetteurs miniatures écoénergétiques, des systèmes de messagerie et des réseaux Bluetooth à basse énergie (BLE). D'autres tirent parti de l'infonuagique et de l'ingénierie logicielle innovante pour piloter des systèmes intelligents qui peuvent faire bien plus que simplement sonner l'alarme au poste des infirmières.

Ensemble, ces technologies ont produit une nouvelle génération de solutions d'appel infirmier *centrée sur la personne* :



Pendentifs d'appel d'infirmier

Peu importe où ils se trouvent dans le bâtiment, les résidents peuvent utiliser ces appareils sans fil de la taille d'une montre pour demander de l'aide à leur emplacement exact d'une simple pression sur le bouton d'alarme.



Services de localisation en temps réel (SLTR)

Grâce aux dispositifs SLTR tels que des pendentifs et des étiquettes de propriété, l'équipe soignante sait toujours où se trouvent les personnes et les biens. Cela raccourcit les temps de réponse aux appels, réduit le temps perdu à chercher du matériel et élimine une source de stress au travail. La technologie SLTR change également la donne pour *la gestion de l'errance* car le personnel peut être instantanément alerté lorsque des résidents atteints de démence quittent une zone prédéfinie.



Détection de chutes

Un pendentif sans fil avec des capteurs de détection de chute peut automatiquement envoyer une alerte si un résident tombe. L'équipe soignante est alors en mesure de fournir une assistance immédiate, améliorant considérablement les résultats cliniques et minimisant les coûts de responsabilité/d'assurance pour les opérateurs. Une résidence pour personnes âgées qui utilise un système de détection des chutes peut apporter aux personnes âgées vulnérables et à leurs familles une certaine tranquillité d'esprit dans leurs activités quotidiennes.



Capteurs sans fil

Les dispositifs de télédétection peuvent effectuer des fonctions de surveillance de base qui prennent normalement du temps précieux au personnel. Par exemple, des capteurs existent pour mesurer la fréquence cardiaque et la température des personnes âgées, détecter quand elles ouvrent des portes ou des fenêtres et surveiller les conditions ambiantes dans leur chambre. Lors d'une crise de santé publique, cette technologie peut aider le personnel soignant à surveiller leurs résidents de manière à limiter la propagation d'agents pathogènes dangereux.

Grâce aux dispositifs SLTR tels que des pendentifs et des étiquettes de propriété, l'équipe soignante sait toujours où se trouvent les personnes et les biens. Cela raccourcit les temps de réponse aux appels, réduit le temps perdu à chercher du matériel et élimine une source de stress au travail.



Communication vocale sans fil bidirectionnelle

Avec un concentrateur de communication sans fil mains libres installé dans la chambre de chaque résident, les membres du personnel ont la possibilité de prendre des nouvelles à distance à l'aide d'un téléphone intelligent ou d'un combiné sans fil. Après avoir reçu une alerte, un membre du personnel peut parler directement avec le résident pour évaluer l'urgence de son appel et le rassurer que l'aide est en route.



Messagerie d'alerte automatique

Lorsque les résidents demandent de l'aide, des alertes peuvent être transmises aux téléphones intelligents, combinés sans fil ou ordinateurs des membres du personnel sous des formats tels que SMS, notifications personnalisées, appels vocaux automatisés, alertes de bureau et courriel. Certains systèmes comprennent une fonction de *signalisation d'alertes* à sécurité intégrée qui peut être configurée pour renvoyer des alertes à d'autres membres du personnel si elles ne sont pas acceptées par les destinataires d'origine dans un délai prédéfini.



Logiciel de gestion des soins améliorant la productivité

À l'aide d'une application pour téléphone intelligent ou d'une application logicielle informatique, les membres du personnel soignant peuvent gérer les alertes, localiser les résidents ou l'équipement et configurer les préférences d'alerte, tandis que les gestionnaires surveillent les activités du personnel, planifient les quarts de travail et bien plus encore. Idéalement, ce type de logiciel devrait automatiquement conserver un journal d'appels détaillé pour chaque résident.



Logiciel d'analyse et de création de rapports

Les infirmières et les gestionnaires peuvent utiliser un logiciel d'analyse pour identifier les tendances dans le comportement d'alarme d'un résident, puis suggérer des modifications appropriées à son plan de soins. Les fonctions de rapport sont particulièrement précieuses pour les administrateurs, qui sont souvent appelés à produire le dossier de soins d'un résident après un incident.

Malgré la complexité technique accrue et les exigences matérielles supplémentaires, ces solutions d'appel infirmier peuvent être déployées assez rapidement, avec un minimum de perturbations pour le personnel et les résidents. Les meilleures solutions sont faciles à intégrer aux systèmes existants et largement intuitives pour les utilisateurs, nécessitant peu ou pas de formation, en particulier pour les personnes âgées qui peuvent avoir des difficultés à apprendre à utiliser de nouveaux appareils.



Faire plus avec moins

La plus récente génération de la technologie d'appel infirmier a déjà considérablement amélioré la communication, augmenté l'efficacité opérationnelle, réduit les temps de réponse, amélioré la qualité du service et renforcé la responsabilisation dans les communautés de personnes âgées à travers l'Amérique du Nord. Grâce à ces systèmes, les professionnels de la santé sont mieux à même de hiérarchiser les tâches et de coordonner leurs efforts, de sorte que les résidents sont plus susceptibles de recevoir les soins appropriés, au moment où ils en ont le plus besoin.

NOTES

1. <https://www.canada.ca/fr/services/sante/publications/maladies-et-affections/vieillesse-maladies-chroniques-profil-aines-canadiens-rapport.html>
2. https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=1310078801&request_locale=fr
3. https://www.parklandinstitute.ca/time_to_care
4. <https://www.ahcanca.org/News-and-Communications/Fact-Sheets/FactSheets/SNF-Survey-June2022.pdf>
5. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/220603/dq220603a-fra.htm>
6. <https://www.cnn.com/2019/04/09/us-home-healthcare-system-is-in-crisis-as-worker-shortages-worsen.html>
7. <https://blog.nic.org/senior-living-looking-for-workers-tired-of-turnover>
8. <https://www.ahcanca.org/News-and-Communications/Fact-Sheets/FactSheets/SNF-Survey-June2022.pdf>
9. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/11f0019m/11f0019m2019015-fra.htm>
<https://www.statcan.gc.ca/o1/fr/plus/968-zoom-sur-lutilisation-dinternet-par-les-canadiens-avant-et-pendant-la-pandemie>
10. https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=9810002701&request_locale=fr
11. https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=1710005701&request_locale=fr

L'un des principaux points à retenir pour les opérateurs est que la mise à niveau d'un système d'appel infirmier désuet permettra à leurs employés d'accomplir beaucoup plus en une journée et de rentrer chez eux en se sentant plus satisfaits de leur travail. À la lumière des défis permanents en matière de dotation en personnel, de la demande toujours croissante de services de résidence pour personnes âgées et des attentes croissantes des personnes âgées en matière de technologie de soutien, les opérateurs ne peuvent pas se permettre de négliger cette infrastructure de soins intensifs.