

# L'esempio dell'Ospedale Saint-Michel di Forcalquier

## Gestire le urgenze in piena serenità e sicurezza

### L'ESIGENZA

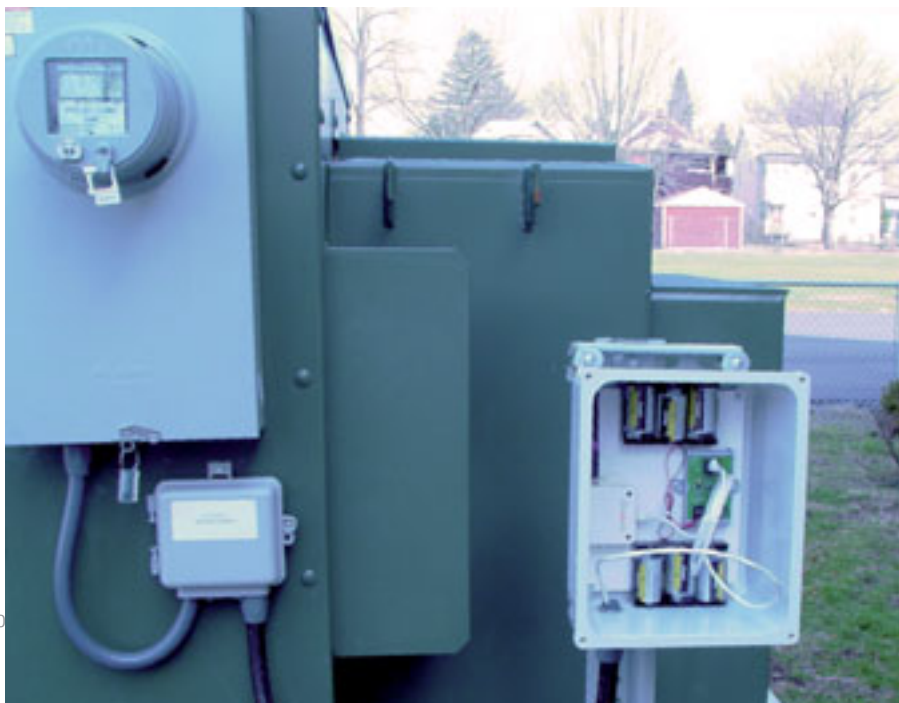
L'ospedale Saint-Michel di Forcalquier, in Francia, ha 146 posti letto di cui 35 per la riabilitazione funzionale, svolta in un centro d'eccellenza di ergoterapia e piscina che prevede un'utenza di 300 pazienti l'anno. Inoltre, c'è una casa di riposo con 111 posti letto. L'edificio è stato costruito nel 1993 e rinnovato nel 1998. Ora la direzione ha deciso di sostituire il vecchio sistema di cercapersone in dotazione al personale, avendo bisogno di un sistema più completo che fosse in grado di gestire la trasmissione di allarmi tecnici e antincendio, oltre, logicamente, a permettere a tutti i presenti e i pazienti della struttura di chiamare rapidamente il personale in caso di urgenze. I cercapersone gestiscono messaggi di lunghezza limitata e questo rende difficile determinare la zona in allarme. Il personale di servizio, quindi, perdeva tempo, in un contesto in cui i fattori in gioco sono vitali. Inoltre, l'ospedale desiderava dotare il personale di telefoni portatili e gestire entrambi i sistemi era considerato troppo oneroso da tutti i punti di vista.

### LA SOLUZIONE

Per rispondere a queste esigenze, è stato scelto di utilizzare il software ALERT di Micromedia International SA ([www.micromedia-int.com](http://www.micromedia-int.com)) per la gestione remota degli allarmi. Il sistema è in grado di trasmettere tutte le informazioni con differenti tecnologie (vocale, ISDN, VoIP, e-mail, fax, beeper, PDA) a operatori esterni prelevando i dati da PC di controllo in ambiente Windows, indi-

pendentemente dal software applicativo installato.

In caso di problemi, il paziente aziona l'allarme per mezzo del dispositivo di segnalazione installato sopra il letto e nella toilette. Come specificato dalle norme di sicurezza, un led "di conforto" informa il paziente che la sua chiamata è stata trasmessa. Viene allora effettuata una distinzione geografica in base all'edificio da cui proviene la chiamata, per assicurarsi che il personale, che è tutto dotato di telefoni portatili DECT, sia presente in



quell'edificio. La trasmissione selettiva delle chiamate dei pazienti è stabilita in base a due zone: "Ospedale" e "Casa di riposo". ALERT riceve, su porta seriale, un messaggio trasmesso dalla "centrale chiamate pazienti" e trasferisce in real-time le chiamate sul telefono portatile del personale di sorveglianza. Le chiamate vengono ripetute simultaneamente ogni due minuti su differenti stazioni, fino a quando il personale di sorveglianza non acquisisce la chiamata. Per ottimizzare la gestione di queste chiamate simultanee, ciascuna squadra nomina un responsabile che risponde per primo. Altro personale interviene nel caso in cui non ci sia riconoscimento di una o più chiamate.

Al momento della chiamata, il telefono portatile dell'operatore visualizza il numero della camera. La prima azione obbligatoria è non di riconoscere l'allarme, ma di dirigersi verso la camera dalla quale è partito. Una volta sul luogo, il personale intervenuto riconosce la chiamata per mezzo di un pulsante specifico. Se la situazione lo richiede, si può ricorrere ad azioni di soccorso più intensive: può essere lanciata una chiamata di assistenza urgente per mezzo di un pulsante speciale collegato a un numero d'urgenza e viene allora attivato un allarme sonoro, diverso secondo il caso, per il personale. Oltre alle chiamate dei pazienti, il sistema supervisiona anche gli allarmi antincendio e un certo numero di allarmi tecnici che vengono trasmessi al personale di manutenzione. Questi sono di diverso tipo: qualsiasi guasto agli ascensori oppure la necessità di sostituire le riserve nella centrale a ossigeno. Nel caso degli allarmi tecnici o antincendio, solo la risoluzione dell'inconveniente condiziona la tacitazione degli allarmi, che è quindi resa impossibile fino a quando la situazione non è concretamente risolta. Per un incendio, viene informato tutto il personale.



## IL VANTAGGIO

La configurazione ALERT, unita ai telefoni portatili, garantisce sicurezza, rapidità ed efficacia: le chiamate, infatti, sono trasmesse in maniera veramente operativa, mentre la personalizzazione della configurazione della supervisione delle chiamate permette, una grande semplicità di gestione del sistema, perché ciascun tipo di allarme è diretto verso addetti ben definiti.

Il passaggio da un sistema all'altro è stato semplice e rapido, senza alcuna difficoltà, poiché non è stato necessario nessuno sforzo di adattamento particolare.

Un aspetto non secondario è che il software ALERT gestisce la ridondanza per accrescere maggiormente la sicurezza di essere sempre preavvisati in tempo reale dello stato di allarme di un impianto: esso permette di monitorare costantemente le variabili di evento e/o di allarme e consente di informare il personale di servizio su qualsiasi evento, anomalia e/o allarme che si verifica sulle installazioni

supervisionate, fornendo informazioni dettagliate su ciascun evento anche trasmettendo, se richiesto, le istruzioni sulle procedure da seguire per ripristinare la situazione normale.

Inoltre, il personale in servizio notturno, più ristretto di quello diurno, lavora in condizioni maggiormente rassicuranti, perché in caso di problemi può essere contattato o richiedere aiuto dovunque si trovi.

Da un punto di vista normativo, ALERT contribuisce a soddisfare le esigenze cruciali di qualità e sicurezza che l'ospedale deve soddisfare per ottenere l'accredito dall'ANAES (Agenzia Nazionale d'Accredito e di valutazione Sanitaria).

Infine, ALERT ha risposto a un'esigenza essenziale che non poteva essere soddisfatta dai cercapersone: migliorare la tracciabilità e l'efficacia degli interventi. Lo svolgimento degli interventi, infatti, è visualizzato in real-time su uno schermo di controllo, in modo da seguire il numero di chiamate, la durata media del riconoscimento oppure qualsiasi altra variabile legata all'intervento.