Solution de référence

Secteur des soins

SPITEX BERN

SPITEX BERN fournit des services d'aide et de soins à domicile et s'est également donné comme mission de préserver et de promouvoir l'autonomie et la dignité des personnes. Doté d'un centre d'appels au siège et de sept agences réparties tout autour de la ville, SPITEX BERN dispose d'une installation téléphonique efficace et qui fonctionne bien. Le système de communication Aastra IntelliGate comportant plus de 90 terminaux numériques installés sur les différents sites et une liaison directe à la base de données Abacus, satisfait toutes les exigences.

« La meilleure hospitalisation est à domicile » - tel est le principe de base de SPITEX BERN. On ne saurait être plus clair : ses prestations permettent aux personnes ayant besoin de soins de rester plus longtemps chez elles en cas de maladie ou d'y retourner plus rapidement en cas d'accident et donc de réduire, voire d'éviter, le séjour dans les hôpitaux ou les centres de soins. SPITEX BERN emploie 460 employés, dont 410 environ sont des professionnels des soins infirmiers ou des personnes formées à l'économie ménagère, qui sont au service de plus de 4600 clients.

Pour que ses employés puissent être aussi rapidement que possible chez ses clients, SPITEX BERN gère, outre son siège, sept agences décentralisées réparties dans tout autour de la ville de Berne. Chacun de ces « établissements » dispose de son responsable et d'une équipe de 20 à 25 infirmiers, aides familiales, aides ménagères et assistants en soins et santé communautaire (ASSC).

« Entreprise innovante pour laquelle la satisfaction des clients comme celle des collaborateurs revêt une importance cruciale, SPITEX BERN se doit d'être dotée d'un système de communication qui fonctionne bien. Nous avons toujours pu compter à 100% sur le soutien de l'entreprise Gfeller Elektro SA. »

Judith Liechti
Responsable du Service Center de SPITEX BERN

Faits et raisons

Données techniques
1 système maître Aastra IntelliGate au siège (Aastra Office Suite avec un masque de présence adapté aux besoins de SPITEX BERN)

- 7 systèmes Aastra IntelliGate 300 satellites dans les 7 établissements
- 91 téléphones système numériques répartis sur tous les sites
- Un serveur téléphonique OIP avec connexion à Microsoft Exchange
- 27 usagers PUM (Personal User Mobility) dans le centre d'appels
- Un serveur CDR de saisie des données de communications avec rapports spéciaux pour les données statistiques

Principaux avantages
- Remplacement du système Ascotel IntelliGate en place
- Un seul numéro principal requis
- Connexion à la base de données Abacus par l'outil CETIS qui informe, lors d'un appel entrant, si l'appelant figure déjà dans la base de données ou s'il s'agit d'un nouveau client. L'entrée Abacus peut alors être ouverte par simple clic de souris
- Un système de débordement automatique veille, pendant les périodes de fort trafic téléphonique, à ce que les appels soient transférés vers quatre postes de travail supplémentaires

Réalisation
- Gfeller Elektro SA
  Kappelenring 69
  3032 Hinterkappelen

SPITEX BERN

Solution de référence

« Nous formons également des apprentis dans nos établissements. Des assistants soignants, p. ex. », explique Judith Liechti, responsable du Service Center SPITEX BERN. « Les apprentis sont suivis par le chef de formation mais aussi par une personne qui assure leur encadrement pratique, avec laquelle ils s'impliquent aussi chez les clients pendant leur formation. »

Les collaborateurs du centre d'appels au siège installé Könizstrasse 60 à Berne utilisent une installation Aastra IntelliGate de pointe. La connexion du système téléphonique à la base de données Abacus permet, grâce à l'outil CETIS, d'afficher si l'appelant figure dans la base de données. Dans l'affirmative, l'opératrice peut alors consulter toutes les informations requises par simple clic. Selon Judith Liechti, quatre à six opératrices travaillent en permanence pendant les heures d'ouverture du centre d'appels. « Deux personnes formées aux problèmes médicaux sont toujours disponibles pendant ces horaires. En cas d'urgence, les opératrices peuvent donc relier directement l'appelant à un professionnel de la médecine.

Les appels qui arrivent en dehors des heures d'ouverture sont déviés vers un répondeur. En cas de nécessité, l'appelant peut être mis directement en relation avec le service médical d'urgence Medphone en tapant sur la touche 2. »

Comme presque tous les centres d'appels, SPITEX BERN ne peut planifier le volume des communications entrantes. Pendant les périodes de fort trafic, les appels sont acheminés vers quatre postes de travail supplémentaires par un système de débordement qui garantit la joignabilité de SPITEX BERN.

La large gamme de prestations de SPITEX BERN inclut notamment aussi des services de soins aux petits, qui permettent le suivi à domicile d'enfants handicapés ou atteints de maladies graves. SPITEX BERN travaille alors en étroite collaboration avec les services de pédiatrie. C'est généralement l'hôpital lui-même qui prend contact avec Spitex lorsque la famille a besoin de soutien pour un enfant à la maison. Les services d'assistance de SPITEX BERN dans ce domaine vont du conseil aux parents au suivi à long terme, en passant par les soins ambulatoires de l'enfant, p. ex. lorsqu'il a besoin d'une chimiothérapie ou qu'il doit être nourri par une sonde », explique encore Judith Liechti.

Mais l'éventail des prestations de SPITEX BERN va bien au-delà des soins puisque l'organisation s'engage aussi en faveur dans la prophylaxie, et met p. ex. l'accent sur le conseil en matière de santé. Ces services, qui s'adressent principalement aux personnes âgées de 55 ans et plus, comprennent des conseils en nutrition et de prévention des chutes ou des recommandations sur les activités physiques.

Judith Liechti est, à juste titre, particulièrement fière des nombreuses distinctions décernées à SPITEX BERN ainsi que de sa certification ISO 9001.

Aastra Telecom Schweiz AG
Ziegelmattstrasse 1
CH-4503 Soleure
T +41 32 655 33 33
F +41 32 655 33 55
www.aastra.ch