LA DIGITALISATION DES

EHPAD

digilor
marketing

ÉDITO

Depuis plusieurs années, Digilor accompagne les Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) dans la digitalisation de leurs structures. Nous sommes fiers de vous proposer ce livre blanc rédigé par nos experts spécialisés sur les problématiques d'optimisation du quotidien des membres du personnel des établissements médicaux ainsi que de leurs patients et visiteurs.

Ce livre a pour objectif de vous proposer une vision transversale sur l'ensemble des opportunités technologiques constatées pour les EHPAD. Nous vous présentons les 15 meilleures pratiques actuelles pour mettre à votre disposition des outils numériques et vous aider à conceptualiser un projet. Nous vous en souhaitons bonne lecture et espérons vous donner envie d'approfondir votre réflexion sur le digital.

L'ÉQUIPE DIGILOR

digilor
marketing

INTRODUCTION

6
ACCROÎTRE LA DISPONIBILITÉ ET FACILITER LA VISITE

1 - Faciliter les visites des proches des patients
2 - Faciliter la transmission des courriers aux résidents
3 - Prendre rendez-vous avec le corps médical
4 - Renseigner le visiteur en autonomie

14
PRÉSENTER ET VALORISER LES SERVICES ET ACTIVITÉS DE L'ÉTABLISSEMENT

5 - Présenter les services
6 - Dynamiser l'espace restauration
7 - Valoriser et immortaliser les activités et événements

20
ENRICHIR LE DIALOGUE AVEC LES RÉSIDENTS ET VISITEURS

8 - Recueillir les avis et suggestions
9 - Noter des services, événements et menus

24
AUGMENTER L'AUTONOMIE DES RÉSIDENTS

10 - Naviguer sur le web
11 - Stimuler l'activité neuronale
12 - Garder le contact grâce aux nouvelles technologies

32
DÉVELOPPER LE CAPITAL SYMPATHIE

13 - Créer des interactions sociales
14 - Proposer un Jukebox numérique

38
RENDRE SA COMMUNICATION PLUS FLEXIBLE

15 - Simplifier les mises à jour de l'affichage informationnel

CONCLUSION

INTRODUCTION

En France, digitaliser les Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) est un réel enjeu depuis quelques années. Lorsqu'une personne âgée se retrouve en état de perte d'autonomie, c'est-à-dire dans l'incapacité à accomplir seule les actes de la vie quotidienne comme s'alimenter, se laver ou se déplacer, elle se retrouve souvent à devoir aller dans ce type d'hébergement adapté.

Il n'y a principalement que dans ces établissements que les seniors peuvent bénéficier de l'aide spécifique quotidienne dont ils ont besoin. Ces structures sont considérées comme des maisons de retraite médicalisées qui peuvent proposer à leurs pensionnaires un hébergement temporaire ou permanent.

En 2016, 728 000 personnes âgées étaient réparties dans près de 8 000 établissements d'hébergement, avec une moyenne d'âge de 85 ans, selon la Direction de la Recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques (DREES). Cependant, un EHPAD n'est pas seulement un logement, il s'agit d'un lieu de vie avant tout où les personnes âgées peuvent mener une vie active, libre et dynamique, dans la mesure de leurs possibilités.

Ces hébergements ont pour principal objectif de faire bénéficier les pensionnaires d'un environnement social, confortable et dorénavant, connecté. Bornes interactives, applications adaptées, tablettes tactiles : les innovations technologiques font leur entrée dans les EHPAD.

Ces perspectives peuvent mener à de réelles avancées en accompagnant ces établissements dans toutes les opportunités qui s'offrent à eux. Mettre le digital à disposition des EHPAD permet de faciliter le quotidien des personnes âgées, mais également des personnels soignants qui affirment manquer de temps pour assurer leurs missions journalières, offrir les soins adaptés aux résidents et créer du lien social avec eux.

Il est donc nécessaire de trouver un équilibre entre le confort de vie des patients hébergés et l'amélioration des conditions de travail du personnel administratif et médical. L'une des solutions peut être de faire appel à des solutions intelligentes pour permettre aux personnes âgées de rester autonomes plus longtemps.

Comment le digital peut-il répondre aux enjeux du monde médical ?

Comment mettre les nouvelles technologies au service des EHPAD ?

Comment les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) peuvent aider les résidents, les visiteurs, le personnel soignant ?

C'est à ces questions que ce livre blanc se propose d'apporter une réponse.

1

ACCROÎTRE LA DISPONIBILITÉ ET FACILITER LA VISITE

1 - Faciliter les visites des proches des patients
2 - Faciliter la transmission des courriers aux résidents
3 - Prendre rendez-vous avec le corps médical
4 - Renseigner le visiteur en autonomie

ACCROÎTRE LA DISPONIBILITÉ ET FACILITER LA VISITE

1 - FACILITER LES VISITES DES PROCHES DES PATIENTS

La famille des résidents occupe une place importante pour **optimiser leur qualité de vie** et leur séjour au sein de ces Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes. Les patients admis en maison de retraite souhaitent, le plus souvent possible, avoir la visite de leurs proches pour **continuer à entretenir des liens avec leur famille, leurs enfants, leurs petits-enfants.**

Lors de leur arrivée au sein de l'établissement, le personnel administratif accueille les visiteurs et les oriente à travers les lieux. Cependant, les collaborateurs de l'EHPAD exercent de nombreuses tâches répétitives au quotidien avec les résidents mais également avec les familles.

ORIENTER LES VISITEURS GRÂCE À UN WAYFINDER

Pour faciliter l'accueil et les visites des proches, il est possible d'utiliser une application *Wayfinder* permettant d'orienter les visiteurs au sein de l'établissement par le biais d'**un plan interactif.** L'application est accessible depuis un support digital (borne, totem, table…) et joue le rôle de réception et d'orientation intuitive pour les visiteurs.

Sur n'importe quel support tactile, un plan du bâtiment est affiché et permet aux visiteurs de se repérer au sein de l'EHPAD. Les familles peuvent procéder à une recherche nominale ou à un système de filtre par ordre alphabétique pour trouver le numéro de chambre de leur proche par exemple. Les résidents qui ne souhaitent pas apparaître sur la borne pourront conserver leur anonymat.

Grâce à des **technologies avancées**, le *Wayfinder* indique le chemin à parcourir en prenant en compte les étages à monter pour accéder à un point précis. L'application guide les visiteurs au lieu souhaité en proposant **le chemin d'accès le plus simple et rapide**.

Le *Wayfinder* peut également mener les visiteurs vers les salles de loisirs et autres lieux communs, aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'établissement.

ACCROÎTRE LA DISPONIBILITÉ ET FACILITER LA VISITE

1 - FACILITER LES VISITES DES PROCHES DES PATIENTS

GÉOLOCALISER LES PERSONNES DÉSORIENTÉES

Par l'installation d'équipements de pointe, il est envisageable d'aller encore plus loin dans les opportunités des nouvelles technologies pour obtenir d'autres informations et retrouver facilement le résident.

Un dispositif de géolocalisation des personnes peut s'avérer très utile notamment pour les personnes atteintes d'Alzheimer. Grâce à des bracelets connectés équipés de GPS, il est très facile de retrouver la personne quand celle-ci est désorientée. Un contrôle intelligent d'accès aux chambres peut également être installé pour savoir si la chambre du patient est occupée. Cette solution permet de faciliter la recherche du résident auprès de sa famille, du personnel administratif et également du personnel médical.

SOULAGER LE PERSONNEL DE L'ÉTABLISSEMENT

Cette application sur support digital offre la possibilité de **décharger le personnel tout en évitant le temps d'attente des visiteurs** qui s'orientent aisément avec le plan interactif.

Cette installation digitale permet de valoriser l'établissement en jouant le rôle **d'une réception à l'entrée de l'EHPAD**. Le personnel administratif peut se concentrer sur d'autres tâches que l'orientation des visiteurs et la recherche des résidents, en étant davantage épanoui et disponible sur d'autres missions, plus rentables, à plus haute valeur ajoutée.

Moderniser son établissement à travers des dispositifs digitaux construit **une image forte** et communique **des valeurs positives de sécurité, de confort, de soins et de convivialité** qui donnent confiance aux familles.

2 - FACILITER LA TRANSMISSION DES COURRIERS AUX RÉSIDENTS

Les applications sur les supports digitaux ne se limitent pas seulement à de l'orientation, mais peuvent **renseigner les résidents et les visiteurs** de façon plus approfondie, notamment dans la gestion et la transmission du courrier.

En effet, l'échange régulier de courrier entre le résident et ses proches permet de **maintenir un contact**. Les résidents sont donc "à l'affût" de recevoir du courrier de leurs proches et se rendent chaque jour à l'accueil de l'établissement afin de demander au personnel administratif si du courrier leur est adressé.

Certains résidents sont des patients en perte d'autonomie et sont hébergés en maison de retraite car ils ne peuvent plus gérer les tâches du quotidien seuls de par la dégradation de leur santé physique et/ou mentale. La réception de leur courrier se fait alors par le personnel de l'établissement qui le transmet ensuite à un de leurs proches afin qu'ils en assurent le traitement. Les personnes âgées reçoivent de nombreux courriers provenant de leur caisse de retraite, de leur mutuelle, de l'administration fiscale...

SIMPLIFIER LA GESTION DU COURRIER

Une application tactile permet de simplifier la gestion du courrier. Elle peut se décliner sur tous les supports tactiles : borne, table, totem, écran... **L'interface renseigne les noms de tous les résidents ayant du courrier à récupérer** pour gérer plus facilement cette opération pour les proches et pour le personnel.

Du bout des doigts, l'utilisateur clique sur le nom de la personne dont il souhaite récupérer le courrier et n'a plus qu'à aller le réceptionner auprès du personnel d'accueil. Si l'utilisateur remarque qu'il n'y a aucun courrier notifié sur la borne pour son proche, alors il n'aura pas besoin de se rendre à la réception, ce qui permet de **désengorger l'accueil et d'éviter les attentes inutiles**.

DÉSENGORGER L'ACCUEIL DE L'ÉTABLISSEMENT

Le personnel abandonne ainsi un système d'affichage traditionnel du courrier, en papier, peu flexible, pour une **solution innovante dont la prise en main est immédiate pour tous.**

Ce dispositif modifie considérablement la logistique classique liée à la gestion et à la transmission du courrier des résidents en se modernisant et en acquérant une image plus dynamique, plus moderne.

L'EHPAD dispose ainsi d'un outil **simple, intuitif et adaptable** qui représente un gain de temps considérable pour le personnel administratif qui peut se concentrer sur d'autres tâches nécessaires, à plus haute valeur ajoutée pour l'Établissement.

ACCROÎTRE LA DISPONIBILITÉ ET FACILITER LA VISITE

3 - PRENDRE RENDEZ-VOUS AVEC LE CORPS MÉDICAL

Pour faciliter la visite des proches, une application permet de prendre un rendez-vous avec le personnel médical pour faire un point sur la situation du résident, sur ses progrès, sur son état de santé.

PLANIFIER UN RENDEZ-VOUS POUR LE VISITEUR

Au lieu de se rendre à l'accueil pour demander à un membre du personnel administratif de prendre rendez-vous avec une personne en charge du suivi médical du résident, le visiteur peut **planifier son rendez-vous**, lui-même, **directement sur un support digital de manière simple et rapide**.

Le visiteur a la possibilité de choisir un rendez-vous avec le personnel souhaité : médecins, infirmiers, aides-soignants, psychologues, kinésithérapeutes… en réservant un créneau disponible directement dans l'agenda du professionnel de santé.

Faire un bilan avec un membre du personnel médical est essentiel pour l'entourage afin de **se tenir informé sur l'évolution de la situation mentale et/ou physique du patient**. Celui-ci a parfois tendance à ne pas préciser l'entièreté des faits à son entourage concernant son état de santé.

Ce type de convocation entre un proche du résident et un membre du personnel permet à l'entourage d'avoir la certitude que son parent va pour le mieux.
Grâce à l'affichage interactif sur une borne digitale, le visiteur a une **vue d'ensemble sur l'agenda du personnel** avec leurs horaires et leurs disponibilités, et peut ainsi réserver un créneau pour convenir d'un rendez-vous.

En quelques secondes, le rendez-vous est pris sans aucune attente à la réception de l'établissement. Moins d'attente, c'est moins de stress pour tout le monde : les visiteurs ne veulent pas perdre de temps, le stress monte après quelques minutes de patience, et le personnel est aussi stressé en voyant les individus former une file d'attente.

ACCROÎTRE LA DISPONIBILITÉ ET FACILITER LA VISITE

3 - PRENDRE RENDEZ-VOUS AVEC LE CORPS MÉDICAL

PRENDRE UN RENDEZ-VOUS POUR LE RÉSIDENT

Par ailleurs, les résidents peuvent eux aussi convenir d'un rendez-vous avec un membre du personnel soignant de l'EHPAD sur un support digital pour procéder à **un suivi plus régulier de leur état de santé.**

Certains résidents n'osent peut-être pas aller demander un rendez-vous avec un médecin et vont préférer le faire de manière plus indirecte en passant par la borne tactile.

La digitalisation offre la possibilité de donner plus de responsabilité au patient via l'application de prise de rendez-vous. Le résident peut gérer la date et l'heure de son rendez-vous, lui-même, dans la mesure de ses capacités.

Le personnel qui accueille habituellement les patients pourra leur venir en aide si besoin sur la borne interactive pour les familiariser avec le digital et les former sur les premières étapes pour être par la suite autonomes.

FACILITER LE SUIVI MÉDICAL POUR LE PERSONNEL

Du point de vue du personnel, l'application peut s'avérer très utile pour **la gestion des dossiers médicaux des patients de l'EHPAD**. En effet, le personnel soignant de la maison de retraite est responsable de la prise en charge médicale de chaque résident, une tâche importante au vu de la dépendance des personnes âgées accueillies.

Le personnel a pour mission de maintenir un niveau de services élevé. **Etre disponible et à l'écoute de chacun des patients sont des qualités essentielles pour les infirmiers,** les aides-soignants ou les psychologues. Mais le plus important, au sein des EHPAD, est de pouvoir effectuer un suivi assidu et individualisé de chaque résident de l'établissement.

A travers une application, les dossiers médicaux pourront être informatisés et ainsi, accessibles depuis différents supports digitaux, et ce, partout dans l'EHPAD. Sur borne, totem ou encore tablette tactile, **la digitalisation des documents permet un accès simplifié à l'information essentielle** pour le personnel, les résidents et les familles.

Chaque chambre de la maison de retraite peut disposer d'une tablette digitale pour mettre à jour en temps réel les dossiers de soins des résidents. Ce système d'informatisation développera un meilleur suivi des dossiers médicaux, **une plus grande réactivité dans la gestion de ces dossiers pour une meilleure qualité de soins.**

La digitalisation des opérations de l'établissement représente une vraie opportunité pour la modernisation du secteur de la santé et permettra aux équipes de fonctionner plus efficacement.

ACCROÎTRE LA DISPONIBILITÉ ET FACILITER LA VISITE

4 - RENSEIGNER LE VISITEUR EN AUTONOMIE

Lors de leurs visites, les proches des résidents sollicitent le personnel soignant pour de nombreuses informations, notamment concernant les prestations, **les animations et autres services**.

Soucieux de leur quotidien, les proches des résidents désirent s'assurer qu'ils ne s'ennuient pas en leur absence et sont donc curieux des animations programmées. Les mêmes remarques peuvent être constatées concernant la propreté des chambres, des locaux, des salles polyvalentes. Les familles aiment être informées sur la vie en maison de retraite.

INFORMER LES FAMILLES

Toutes ces informations peuvent être présentées sur un totem ou une borne grâce à une application sur mesure et sécurisée. Les visiteurs pourront ainsi obtenir les renseignements essentiels directement sur un support digital de manière totalement autonome.

L'entourage des résidents demande très souvent les horaires de visite alors qu'il est tout à fait possible de rendre visite à un proche en maison de retraite sans restriction d'horaires. Les résidents sont libres d'aller et venir à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement puisqu'il s'agit de leur domicile. Cependant, les visiteurs s'assurent qu'aucune animation, soin programmé, passage du coiffeur empêchent leur venue.

Beaucoup de familles désirent avoir la certitude que leur proche ne s'ennuie pas en maison de retraite et s'amuse en réalisant des animations avec d'autres résidents. Selon la DRESS (Direction de la Recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques), **la décision d'entrée en EHPAD n'est pas prise par le résident lui-même**, mais par sa famille dans les trois quarts des situations.

En effet, le premier motif d'entrée en Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées est l'impossibilité de maintien à domicile, par insécurité, par complications liées à la maladie ou du fait de la dépendance et du coût des aides à domicile.

4 - RENSEIGNER LE VISITEUR EN AUTONOMIE

RENDRE LES VISITEURS INDÉPENDANTS

De ce fait, les familles désirent être informées des prestations d'animations et autres activités de l'établissement pour d'une part, déculpabiliser d'avoir intégrer leur proche en EHPAD, et d'autre part, pour **veiller à son bien-être au quotidien.**

Grâce à une interface simplifiée sur un totem digital, les visiteurs peuvent se renseigner sur les actualités et des informations essentielles telles que les services et prestations proposés. Les visiteurs pourront également consulter les différentes rubriques du site internet de l'établissement. Ils auront accès à des fonctionnalités en plein écran de manière entièrement sécurisée.

Il s'agit de renseigner le visiteur en autonomie grâce à un support digital de manière à rendre sa visite **plus efficace, plus fluide et de meilleure qualité.** Cette circulation de l'information en temps réel permet d'apporter une valeur ajoutée à l'établissement.

2

PRÉSENTER ET VALORISER LES SERVICES ET ACTIVITÉS DE L'ÉTABLISSEMENT

5 - Présenter les services
6 - Dynamiser l'espace restauration
7 - Valoriser et immortaliser les activités et événements

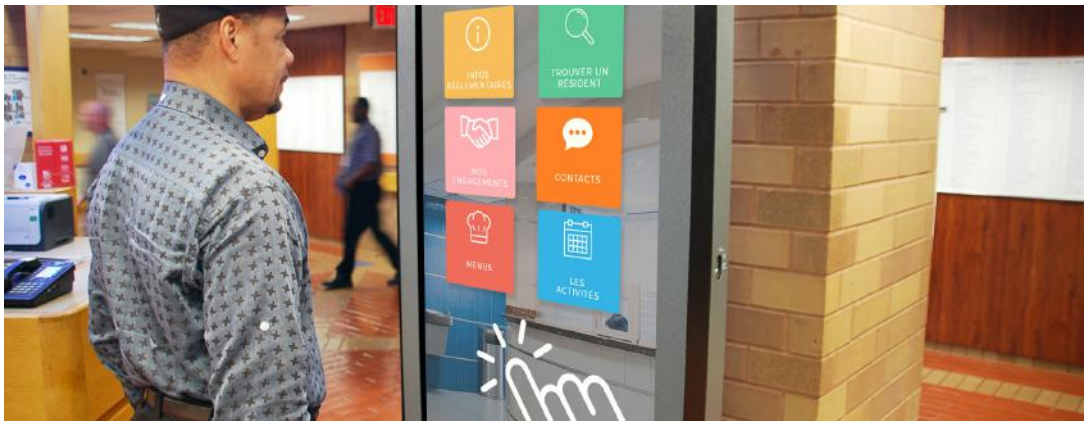
PRÉSENTER ET VALORISER LES SERVICES ET ACTIVITÉS DE L'ÉTABLISSEMENT

5 - PRÉSENTER LES SERVICES

Les établissements d'accueil hospitaliers pour personnes âgées sont de plus en plus nombreux à axer leurs prestations sur la qualité du cadre de vie et les services du quotidien.

La maison de retraite est un lieu de vie dynamique et animé. Afficher de manière traditionnelle les services proposés sur les murs de l'Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes devient obsolète et peu flexible.

L'installation d'une borne tactile permet de développer et de **simplifier la communication** auprès des résidents, des familles et également des équipes soignantes. Cette solution permet de rendre accessible à tous plusieurs sites internet de manière sécurisée et interactive grâce à la technologie tactile.



VALORISER LE SAVOIR-FAIRE DE L'ÉTABLISSEMENT

L'interface de l'application a été conçue de manière à ce que même les visiteurs et résidents les plus récalcitrants aux nouvelles technologies puissent utiliser l'application avec **une prise en main immédiate.**

La navigation au sein de l'application est très intuitive avec une interface graphique adaptée aux personnes âgées. Ils peuvent passer d'une rubrique à une autre par des icônes représentatifs et ainsi, trouver rapidement l'information de leur choix.

L'application permet de valoriser l'établissement en créant des rubriques pour :

- **Présenter la maison de retraite** aux résidents et aux visiteurs
- **Partager son historique** depuis la création de l'établissement
- **Transmettre ses valeurs**
- **Mettre en avant ses collaborateurs**
- **Faire part de ses objectifs et de ses projets**

PRÉSENTER ET VALORISER LES SERVICES ET ACTIVITÉS DE L'ÉTABLISSEMENT

5 - PRÉSENTER LES SERVICES

PLANIFIER LES ANIMATIONS

L'application peut aller encore plus loin en informant les résidents et visiteurs sur les services proposés par l'EHPAD. Les utilisateurs de la borne pourront **découvrir le calendrier des événements** ponctuels, des activités individuelles ainsi que des animations collectives programmées pour toujours être informés de l'emploi du temps de la semaine.

Planifier les activités permet de donner des repères dans le temps aux résidents, et les fidéliser aux animations. Cette solution permet de rassurer également les résidents sur le bon déroulement du séjour en EHPAD, mais surtout, de mettre en avant certaines activités et inciter les résidents à se rendre dans les salles communes pour **lutter contre l'isolement**.

PRÉSENTER LES SERVICES OPTIONNELS

La borne présente également les prestations optionnelles possibles dans l'établissement afin de rendre les patients le plus à leur aise possible. Du bout des doigts, les résidents peuvent prendre rendez-vous pour une nouvelle coupe de cheveux ou bien, chercher les disponibilités du kinésithérapeute pour se faire masser. **Tout est accessible facilement depuis la borne avec des visuels très simplifiés et adaptés aux personnes âgées.**

PRÉSENTER ET VALORISER LES SERVICES ET ACTIVITÉS DE L'ÉTABLISSEMENT

5 - PRÉSENTER LES SERVICES

DIGITALISER L'ACCÈS À L'INFORMATION

Enfin, l'interface permet d'accéder à une rubrique rassemblant les différentes informations réglementaires de l'établissement. À l'image d'une entreprise avec ses conditions générales de vente (CGV), les EHPAD doivent **laisser en libre consultation des informations réglementaires** à la vue de tous. Cela peut concerner le règlement de fonctionnement de l'établissement, la charte des droits fondamentaux des résidents, ou encore le contrat de séjour.

Sur l'interface tactile, les utilisateurs peuvent revenir à l'accueil de l'application à tout moment et découvrir les diverses rubriques sur la borne interactive.

Présenter l'ensemble des services sur un support digital permet de valoriser l'établissement en modernisant l'accès à l'information, aussi bien pour les résidents que pour les visiteurs.

PRÉSENTER ET VALORISER LES SERVICES ET ACTIVITÉS DE L'ÉTABLISSEMENT

6 - DYNAMISER L'ESPACE RESTAURATION

L'affichage dynamique est un outil de communication simple et incontournable en EHPAD puisqu'il accompagne cette démarche de digitalisation grâce à une version dédiée aux établissements d'hébergements médicalisés. Ce type de dispositif permet d'animer le quotidien de l'établissement en diffusant des contenus de manière dynamique.

L'application sur un écran d'affichage dynamique est simple d'utilisation pour **gérer la communication sur écrans à distance**, **sans compétences informatiques préalables**. Elle permet principalement de créer et de modifier tous les contenus informatifs et/ou publicitaires à diffuser :

- **Informer les résidents sur les menus** du jour et de la semaine de l'espace restauration
- **Prévenir de certaines allergies alimentaires** pour avoir un repas alternatif
- **Maintenir les rythmes de la journée** en informant sur l'heure actuelle et les horaires de lever, coucher, petit déjeuner et de repas en salle à manger
- **Diffuser des messages personnalisés**
- **Communiquer des dates anniversaires des résidents** et les fêtes du jour
- **Afficher le personnel disponible** pour les résidents

Tout est personnalisable et modifiable selon les besoins. Les messages s'affichent alors en temps réel, à distance, et à tous les endroits souhaités.

Ce type d'écran dynamique accroît la communication interne et externe au sein de l'établissement. Le personnel administratif possède un véritable outil de travail pour informer les résidents et diffuser les dernières actualités à connaître.

L'écran dynamique témoigne de la modernité de l'établissement et de l'attention portée à la qualité de vie des résidents, à l'accueil des visiteurs et au travail du personnel.

7 - VALORISER ET IMMORTALISER LES ACTIVITÉS ET ÉVÉNEMENTS

Les conditions de travail en Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes peuvent être vécues comme difficiles, aussi bien physiquement que mentalement, par le personnel médical.

Amplification des tâches sanitaires au détriment du relationnel, renforcement du besoin de qualification des professionnels et du contrôle qualité, exigences accrues des résidents, les membres du personnel restent toutefois très engagés dans leurs missions. Cependant, ils ont un réel besoin de recevoir davantage de reconnaissances dans leurs professions, de la part des résidents mais également de la part des familles des patients hébergés.

CAPTURER LES INSTANTS DE JOIE

Des actions de solidarité peuvent être mises en oeuvres pour pallier certaines difficultés. Lors des animations et activités réalisées avec les personnes âgées, il est important d'**immortaliser ces instants d'échange, de partage entre le personnel et les résidents.**

Si les relations avec la famille et l'entourage sont essentielles pour les résidents, les prestations d'animations et autres activités de l'établissement sont tout autant importantes pour le bien-être au quotidien des personnes âgées.

Capturer les instants de vie en photographie permet de valoriser les activités et autres animations organisées par l'EHPAD. Avec une borne tactile, les résidents, les visiteurs et les membres du personnel de l'établissement pourront consulter les galeries photos de chaque événement qui a eu lieu.

SE REMÉMORER DES SOUVENIRS

Les résidents montreront les images à leurs proches pour leur faire découvrir les activités qu'ils sont fiers d'avoir réalisées. En défilant le doigt sur la borne tactile, les résidents pourront **se remémorer des souvenirs** à travers les photos prises pendants les événements.

La galerie photo peut être visualisable depuis n'importe quel support digital. Elle témoigne de la diversité des activités proposées par la maison de retraite tout au long de l'année.

Il est possible d'ajouter à la borne une fonction impression pour **imprimer les photos** qui auront été préalablement sélectionnées afin de conserver un souvenir chaleureux sur papier.

Cette valorisation des services et prestations de l'établissement permet aux patients et aux visiteurs d'**être reconnaissants pour le travail et l'investissement des collaborateurs** de l'EHPAD.

L'engagement et le professionnalisme des personnels travaillant auprès des personnes âgées doivent être valorisés et soutenus. Le personnel se sentira ainsi plus épanoui dans ses fonctions et véhiculera une image davantage positive.

3

ENRICHIR LE DIALOGUE AVEC LES RÉSIDENTS ET VISITEURS

8 - Recueillir les avis et suggestions
9 - Noter des services, événements et menus

8 - RECUEILLIR LES AVIS ET SUGGESTIONS

Dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de l'EHPAD, il peut être intéressant de recueillir les avis et les suggestions provenant d'une part, des résidents, et d'autre part, des visiteurs.

A travers différents moyens, l'Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes peut obtenir leurs avis sur tous les services proposés par la maison de retraite.

Les objectifs de cette récolte d'informations sont les suivants :

- **Évaluer l'organisation** générale de l'EHPAD
- **Comprendre et analyser** les suggestions
- **Préparer des axes d'amélioration** pour les années suivantes
- **Valoriser le travail** du personnel
- **Élaborer de nouveaux projets** pour mieux répondre aux attentes des résidents et visiteurs

ÉCRIRE DANS UN LIVRE D'OR NUMÉRIQUE

Les résidents et les visiteurs pourront écrire leurs recommandations sur un support digital (borne, totem, tablette). L'application permet d'**enrichir le dialogue** avec les résidents et les visiteurs en leur proposant de faire part de leurs suggestions pour améliorer les prestations et la satisfaction client.

L'interface pourra être configurée sous la forme d'un quiz avec un clavier virtuel ou d'un livre d'or numérique pour permettre aux individus de faire part de leurs remarques librement.

Les résidents et visiteurs pourront **manifester leurs opinions** à propos de l'accompagnement des personnes âgées sur l'accueil qu'ils ont reçu, leur prise en charge, la gestion de leurs dossiers médicaux mais également sur des éléments généraux de l'établissement comme l'ambiance véhiculée, l'entretien des locaux, la restauration, les animations...

ENRICHIR LE DIALOGUE AVEC LES RÉSIDENTS ET VISITEURS

8 - RECUEILLIR LES AVIS ET SUGGESTIONS

ÉVALUER SELON DES CRITÈRES SPÉCIFIQUES

Plusieurs critères peuvent être pris en compte pour permettre d'évaluer de manière impartiale. Par exemple, pour déterminer si les activités proposées par des animateurs sont satisfaisantes aux yeux des résidents, il faut examiner à la fois le nombre de résidents participant à l'animation, le nombre de familles qui participent également avec eux mais le plus important reste les échanges entre les personnes, les sourires et autres signes distinctifs, les réactions des participants à la fin de l'activité.

Toute remarque provenant aussi bien des résidents que des familles sera considérée dans le but de développer continuellement la qualité de vie au sein de la maison de retraite.

Cette collecte d'informations permettra également d'apprendre à mieux connaître les résidents, à se familiariser avec eux afin d'anticiper leurs besoins, leurs angoisses et les aider à se faire des repères. Recueillir les avis et suggestions permet d'améliorer l'environnement dans lequel vivent les personnes âgées, de leur donner davantage confiance afin qu'ils se sentent pleinement heureux en maison de retraite.

9 - NOTER LES SERVICES, ÉVÉNEMENTS ET MENUS

Le digital est à la fois **un outil pour communiquer avec les résidents, les familles mais aussi pour permettre aux équipes de fonctionner plus efficacement.**

Au-delà de recueillir les avis et suggestions, il est aussi efficient de récolter des notes précises sur les services, les menus de restauration, les événements et autres, à travers une application sur un support digital.

CRÉER UN QUESTIONNAIRE

La création d'un questionnaire peut s'avérer très utile pour la simplicité de sa présentation et pour la notation à travers le choix d'une échelle de satisfaction.

La notation peut être proposée aux résidents et aux visiteurs par le biais :

D'une échelle graduée allant de 1 à 5, de 1 à 10, ...

D'une échelle d'évaluation sous forme de texte très simple à comprendre (très satisfait, satisfait, peu satisfait, pas du tout satisfait)

D'une échelle avec des smileys représentant une expression humaine, un sourire plus ou moins marqué, ou le mécontentement

L'application permet alors de noter les différents éléments du quotidien afin de **connaître le degré de satisfaction des résidents et visiteurs.**

ADAPTER LES SERVICES

L'établissement peut **mesurer le bien-être ressenti** au sein de ses locaux pour corriger et ainsi parfaire ses services, ses prestations pour satisfaire les patients ainsi que les familles.

L'évaluation des services est très importante pour pouvoir prendre en considération les notes attribuées à chaque fonction de l'établissement. Cette mention permet d'améliorer les services, de cibler différemment les actions mises en oeuvre, de modifier et d'adapter au mieux les prestations à l'ensemble des acteurs de l'EHPAD.

Améliorer la qualité de vie au sein de l'établissement est un objectif perpétuel en répondant plus précisément aux besoins et aux attentes des personnes âgées, de leurs familles et des professionnels du secteur qui les entourent.

4

AUGMENTER L'AUTONOMIE DES RÉSIDENTS

10 - Naviguer sur le web
11 - Stimuler l'activité neuronale
12 - Garder le contact grâce aux nouvelles technologies

AUGMENTER L'AUTONOMIE DES RÉSIDENTS

10 - NAVIGUER SUR LE WEB

Résider en EHPAD ou en maison de retraite n'est pas se couper du monde. Pour conserver un accès à ses centres d'intérêts favoris, il est possible de proposer des tablettes aux personnes âgées.

Les **tablettes tactiles** peuvent être programmées afin de les adapter au profil des seniors avec une interface plus intuitive ainsi qu'un design plus épuré. Cette tablette ergonomique a un fonctionnement très simple avec des grandes icônes vers les principales fonctions pour ne pas perdre l'utilisateur dans trop d'informations ni trop de notifications.

10 - NAVIGUER SUR LE WEB

PROPOSER UNE OUVERTURE SUR LE MONDE

Tout est conçu et pensé pour optimiser la navigation des personnes âgées sur internet : **interface simplifiée, un volume sonore plus fort, un clavier abrégé avec des touches plus grandes, des polices plus lisibles en gros caractères.**

Surfer sur le web à travers une tablette est davantage apprécié par les personnes âgées que par le biais d'un ordinateur car ils n'ont pas à passer par l'étape numéro 1 à maîtriser : le maniement d'une souris. **L'aspect tactile de la tablette facilite son emploi par n'importe qui** et il n'a pas besoin d'être un professionnel en informatique pour s'en servir.

Choisir une tablette simplifiée pour un senior, c'est lui faciliter son intégration dans le monde du numérique.

Les résidents pourront accéder aisément à des sources d'information, et notamment à **l'actualité mondiale en quelques glissements de doigt**. Ils pourront consulter les pages qui les intéressent telles que le sport, la météo, des jeux en ligne… à tout contenu qui répond à leurs attentes.

En effet, les informations les plus recherchées par les personnes âgées sur leur tablette tactile sont la lecture de presse, la visualisation des villages d'origine des résidents via Google Earth, la consultation de l'encyclopédie en ligne Wikipédia, ainsi que les visites virtuelles de certains musées comme le château de Versailles.

ORGANISER DES ATELIERS DÉCOUVERTE

Les animateurs de l'EHPAD peuvent se servir des tablettes pour **organiser des ateliers d'informatiques** pour appréhender les interrogations des personnes âgées et les initier à Internet. Par ailleurs, il a été remarqué que ce type d'atelier fonctionne davantage lorsque l'animateur présente son animation comme "atelier de découverte de nouvelles techniques" plutôt que "cours d'informatique".

Dans un tout autre contexte, les animateurs peuvent utiliser cet outil dans le but de réaliser de nouveaux types d'animations. Il est possible de projeter sur les murs des salles polyvalentes des vidéos sur YouTube. La gymnastique douce est très appréciée par les personnes âgées car il s'agit d'exercices physiques adaptés aux seniors avec un coach virtuel. Autres vidéos très tendances : proposer des cours de tricot créatif à travers des conseils de tricoteuses passionnées.

11 - STIMULER L'ACTIVITÉ NEURONALE

Les nouvelles technologies au sein des établissements pour personnes âgées tels que les EHPAD permettent de faire évoluer les animations à travers des outils ludiques et plus performants. Ces outils permettent d'effectuer un travail sur les capacités de réaction et de compréhension des seniors.

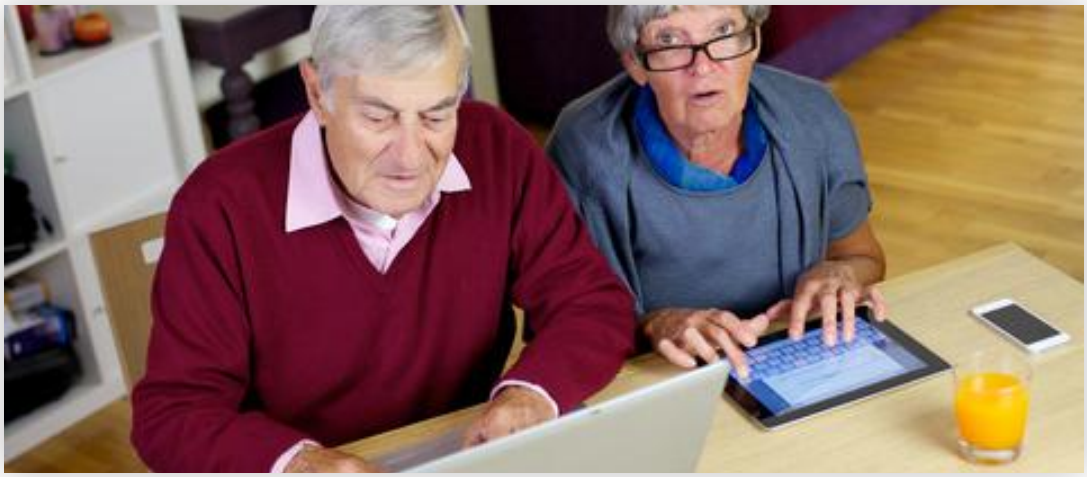
ENTRETENIR SES CAPACITÉS INTELLECTUELLES

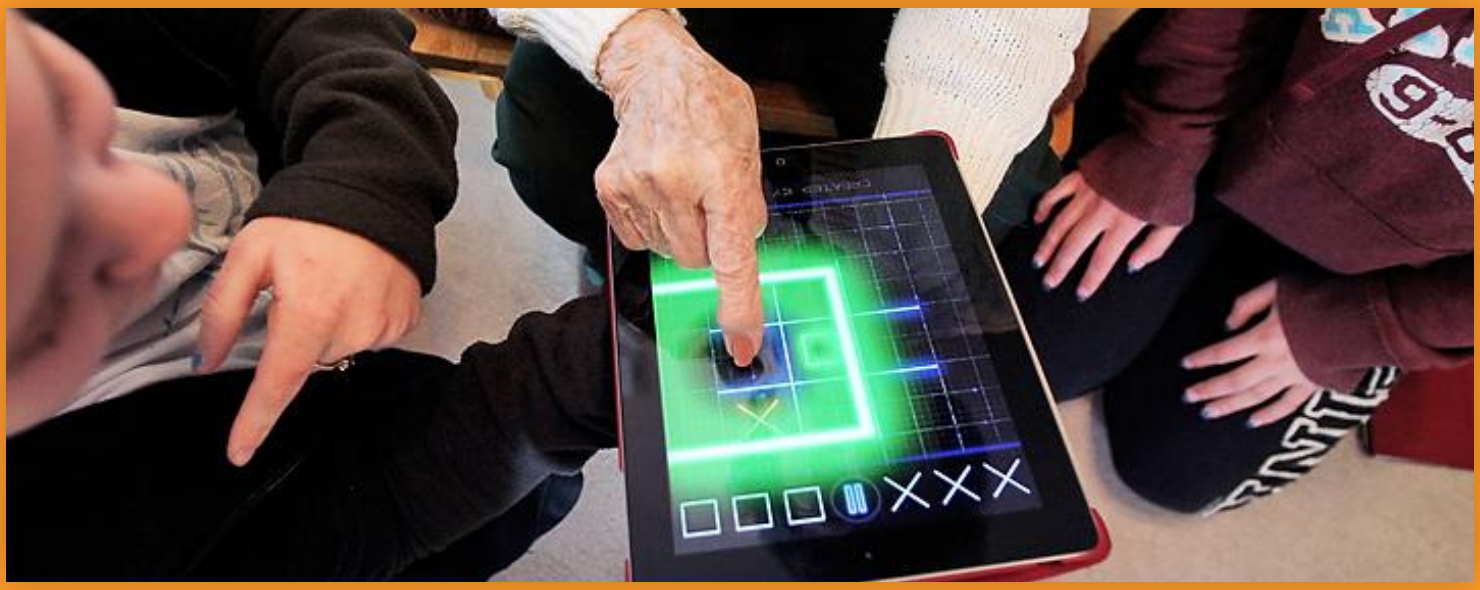
Il est aujourd'hui possible de jouer à une infinité de jeux qui permettent de **stimuler l'activité cérébrale**. En effet, le cerveau est un organe qui a la nécessité de travailler quotidiennement pour former des connexions entre les neurones.

Plus les connexions neuronales se développent, mieux fonctionne le cerveau et meilleure est la mémoire. Ainsi, travailler sa réflexion permet de ralentir la dégénérescence neuronale due à l'âge.

La majorité des jeux classiques que l'on connaît tous est désormais accessible en version digitale. Jeux de réflexion, de réactivité et d'agilité, ils développent la mémoire et les fonctions cognitives des individus tout en proposant **une expérience inédite et ludique.**

En jouant sur une tablette tactile, les personnes âgées vont favoriser leur activité intellectuelle à travers **des quiz, jeux de culture générale, de mémoire, de logique**. Si les jeux sont adaptés au profil des personnes âgées et facile à comprendre, et non des jeux enfantins, alors les seniors vont être intéressés, participeront aux jeux et formeront des résidents heureux.





ADAPTER LES JEUX AUX PERSONNES ÂGÉES

La non-mise en échec est très importante pour les jeux adaptés aux personnes âgées, car les jeux traditionnels mettent souvent en difficulté les seniors qui vont se lasser rapidement lorsqu'ils n'y arrivent pas et abandonner le jeu.

De multiples jeux sont développés sans avoir besoin de connexion wifi afin de permettre aux résidents de jouer dans leurs chambres ou dans des espaces éloignés du routeur.

A travers la tablette tactile, les personnes âgées vont pouvoir **découvrir les nouvelles technologies**, se les approprier mais surtout se divertir. Il est utile de réaliser des activités qui font plaisir aux personnes âgées et qui les motivent pour qu'ils pensent à s'amuser avant de penser qu'ils font des exercices pour stimuler leur activité neuronale.

Ces **moments de divertissement sont très bénéfiques** sur le long terme pour les patients en EHPAD car ils permettent d'accroître ou de maintenir au maximum l'autonomie des résidents, ainsi que leurs souvenirs.

Les établissements équipés de nouvelles technologies prouvent que **le vieillissement n'est pas un handicap** et que les personnes âgées puissent vivre dans un lieu sécurisé et convivial, avec une qualité de vie comparable voire supérieure à la vie dans leur ancien domicile.

12 - GARDER LE CONTACT GRÂCE AUX NOUVELLES TECHNOLOGIES

Lorsqu'un résident arrive en maison de retraite, il se sent parfois détaché et éloigné de sa famille. Ce détachement peut dégrader l'état de la personne qui va progressivement se replier sur elle-même.

La maison de retraite du futur permettra de garder un contact permanent entre les résidents et leurs familles par l'intermédiaire d'une tablette digitale, et ainsi lutter contre la solitude et l'isolement des personnes âgées.

UTILISER UNE TABLETTE DIGITALE POUR COMMUNIQUER

En fonction du budget alloué aux nouvelles technologies par l'EHPAD, il est possible de s'équiper de **tablettes tactiles**, soit de disposer de quelques tablettes au sein d'une salle commune, soit de fournir une tablette par chambre de l'établissement.

Les résidents pourront avoir à leur disposition des tablettes pour être en contact avec l'ensemble de leurs proches. Ils auront la possibilité de **s'envoyer des messages, des mails, de téléphoner** mais également d'utiliser la webcam de la tablette pour **s'appeler en visio et voir leurs familles** situées géographiquement loin de l'établissement.

Les patients pourront accéder à la galerie photos de l'établissement depuis la tablette et s'échanger des photos et vidéos de leurs animations, des lieux, d'eux-mêmes à leurs proches.

AMÉLIORER LE CADRE DE VIE

Le simple fait de disposer d'une tablette tactile peut considérablement améliorer le quotidien du résident. Celui-ci pourra avoir une conversation vidéo avec ses enfants et ses petits enfants habitant à des milliers de kilomètres de son hébergement.

La tablette permet de jouer le rôle d'un relais inédit entre la vie de l'établissement et celles des familles puisqu'elle permet de maintenir un lien avec leurs proches.

La distance et l'isolement des personnes âgées sont des facteurs critiques pour leur santé. Le digital facilite considérablement les relations entre les résidents et leurs proches.

Les appels à travers des plateformes de visio telles que Skype ou Hangouts permettent de démarrer des conversations vidéos entre deux personnes ou en groupe.

Les personnes âgées doivent s'adapter aux nouvelles technologies et aux nouveaux moyens de communication qu'utilisent leurs enfants et leurs petits-enfants.

Les nouvelles technologies, et principalement Internet, permettent d'entretenir le lien social et familial malgré la distance géographique.

5

DÉVELOPPER LE CAPITAL SYMPATHIE

13 - Créer des interactions sociales
14 - Proposer un Jukebox numérique

DÉVELOPPER LE CAPITAL SYMPATHIE

13 - CRÉER DES INTERACTIONS SOCIALES

Depuis quelques années, la porte de la technologie s'est d'ores et déjà ouverte dans les maisons de retraite avec l'apparition des consoles de jeux vidéo comme la Wii de Nintendo. **Ces technologies permettent de lutter contre la solitude des personnes âgées et peuvent s'improviser animateurs de soirées jeux.**

13 - CRÉER DES INTERACTIONS SOCIALES

ORGANISER DES JEUX MULTIJOUEURS

Grâce à l'installation d'une **table multitouch,** il est possible de jouer à des jeux de réflexion, d'agilité et de réflexe en mode multijoueurs. La notion de "multitouch" signifie qu'il s'agit d'interactions avec plusieurs points de contact sur un écran digital. De ce fait, il est par exemple possible d'agrandir certains textes affichés en zoomant à l'aide de deux doigts sur l'écran.

Les fans de "Questions pour un Champion" et "Qui veut gagner des millions ?" pourront retrouver ce type de jeux de réflexion et de culture sur une table tactile. Planifier des **jeux multijoueurs** entre résidents permet de **créer des interactions sociales** entre les individus qui ne se connaissaient peut-être pas auparavant et qui vont partager des moments de détente, de complicité et d'amusement.

ANIMER DES ATELIERS DE JEUX

Les activités peuvent être dirigées par un animateur. La place de l'animateur est différente de celle de tous les autres professionnels de l'établissement car il n'est ni un aide-soignant, ni un psychologue, ni un personnel administratif, mais il est au coeur de la vie sociale de l'établissement.

Les jeux peuvent posséder plusieurs niveaux de difficulté lorsque les personnes âgées réussiront les défis. Il est tout à fait possible et très intéressant d'organiser des **ateliers de jeux intergénérationnels** autour de la table multitouch lorsque les enfants et petits-enfants viennent rendre visite à leurs proches. Puissance 4, Jungle Speed, Memory, ces jeux amusent toutes générations confondues.

Ces technologies viennent soulager le personnel pour offrir toujours plus de meilleurs services aux résidents des EHPAD. **Les animateurs et les nouvelles technologies deviennent complémentaires.** Une activité très appréciée par les résidents est la projection sur grand écran d'un loto.

13 - CRÉER DES INTERACTIONS SOCIALES

OBSERVER LES BIENFAITS

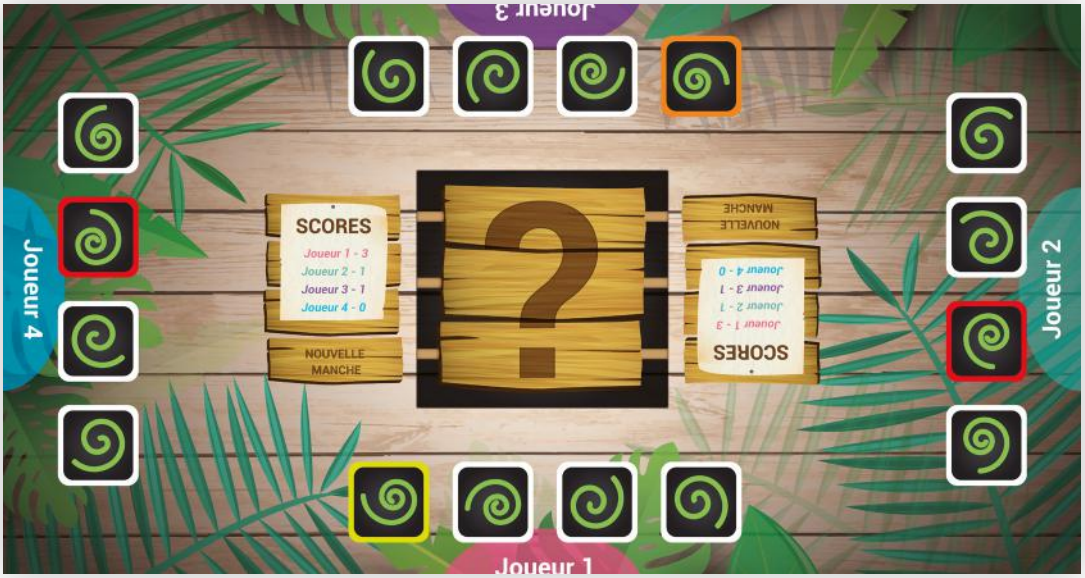
Les établissements accueillant déjà ce type de dispositif ont pu remarquer ce que les nouvelles technologies ont apporté aux résidents et aux collaborateurs de l'EHPAD :

- **L'interactivité** liée autour d'une table tactile
- **La curiosité** des résidents pour la nouveauté
- **Les échanges** créés entre les patients mais également avec les animateurs
- **Le plaisir** de partager en petits groupes
- **La valorisation** des services
- **L'apaisement** suite à une activité

Un autre aspect pratique du choix des jeux digitaux : **il n'y a aucun problème de logistique pour ranger, et surtout pour stocker,** les jeux car ils sont tous intégrés dans la table. Les résidents ne pourront plus perdre des cartes ou des jetons utiles au bon déroulement du jeu.

L'installation d'une table tactile permet de **renforcer le lien social entre les résidents et de lutter contre l'isolement** des personnes les plus fragiles. L'objectif est de rassembler les personnes âgées dans un espace de lieu de vie et d'animation spécialement adapté.

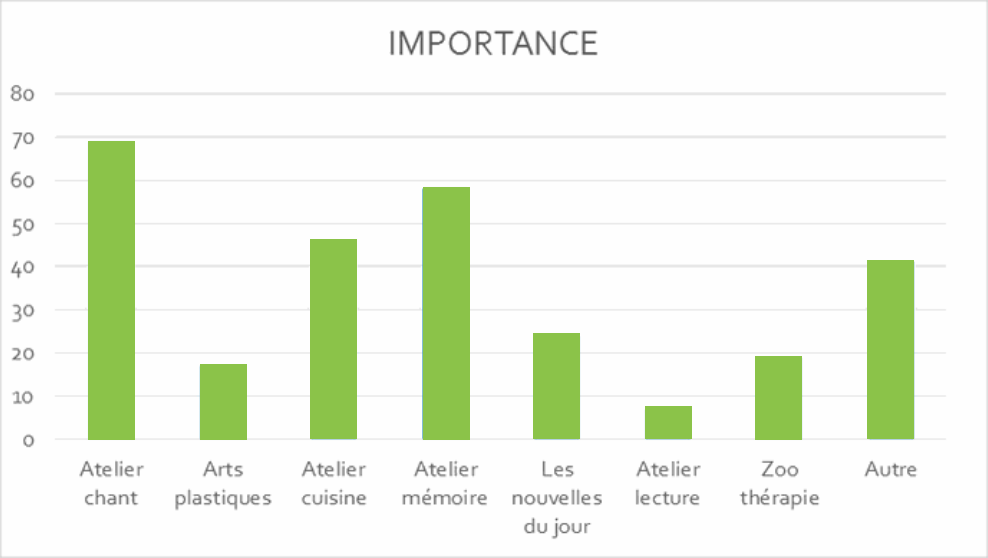
Les nouvelles technologies, en se mettant au service des personnes âgées, oeuvrent à l'amélioration du bien vieillir. Que l'objectif soit sanitaire ou ludique, ces technologies permettent de maintenir le résident dans son époque, en lui faisant profiter des nombreuses potentialités de ces outils digitaux.



DÉVELOPPER LE CAPITAL SYMPATHIE

14 - PROPOSER UN JUKEBOX NUMÉRIQUE

Quelles sont les activités préférées des résidents ?



* Autre = loto, jeux de sociétés, jeux de carte (triominos, belote, scrabble, ...), jeux de mémoire, les sorties et spectacles organisés, la gymnastique douce

14 - PROPOSER UN JUKEBOX NUMÉRIQUE

La borne musicale en elle-même n'est pas nouvelle mais installée en Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes, c'est une innovation.

Ce média est reconnu comme le plus performant et le plus adapté au développement de la vie sociale et culturelle. En effet, **la musicothérapie**, autrement dit l'utilisation de la musique en moyen thérapeutique, permet de soigner et répondre à une problématique bien spécifique.

Cette borne musicale est installée dans une salle commune de l'établissement. Grâce à l'écran tactile, les résidents peuvent **sélectionner la musique de leur choix** pour animer leur journée. Il est tout à fait possible de **créer une playlist** pour organiser **des soirées dansantes**, **des activités à thème** ou bien pour préparer une animation, **un quiz musical** par exemple, autour de la borne avec un animateur.

La borne peut être mise à jour et recevoir les dernières nouveautés de titres sortis tous les mois. Les chansons sont très variées et de tous styles musicaux. Il est possible également de **faire afficher les paroles des chansons** en gros caractères sur la borne pour un événement karaoké.

L'objectif est de faciliter l'accès à la musique tout en offrant un moment ludique aux personnes âgées. La musique permet d'augmenter sa créativité et de traiter divers problèmes de santé en améliorant ses capacités cognitives comme l'attention et la mémoire, ses capacités psychomotrices telles que l'agilité, la coordination, la mobilité et également ses capacités socio-affectives.

Les bienfaits de l'installation d'une borne musicale sont multiples :

- **Amélioration de l'humeur des patients**
- **Diminution de leur anxiété**
- **Contribution au soulagement d'une douleur ou d'un symptôme**
- **Optimisation de la qualité de vie et du sommeil**

Mesurer l'impact de la musique sur les résidents est le point le plus important de l'utilisation d'une borne musicale. Les animateurs des EHPAD témoignent que **les malades Alzheimer** sont capables de chanter par coeur une chanson qu'ils ont apprise durant leur jeunesse et que certaines personnes désorientées réagissent différemment selon différentes chansons.

La musicothérapie doit continuer d'être développée et utilisée au sein des EHPAD pour contribuer à accroître la qualité de vie des patients.

6

RENDRE SA COMMUNICATION PLUS FLEXIBLE

15 - Simplifier les mises à jour de l'affichage informationnel

RENDRE SA COMMUNICATION PLUS FLEXIBLE

15 - SIMPLIFIER LES MISES À JOUR DE L'AFFICHAGE INFORMATIONNEL

La communication est un élément clé de toute organisation. Les messages doivent passer aussi bien de manière horizontale entre soignants, que de manière verticale, ascendante ou descendante entre les membres de la direction et le personnel administratif.

Le panneau traditionnel avec de l'affichage papier est limité en termes d'espace, de taille, de flexibilité. **Opter pour un écran dynamique** permet de valoriser un message à faire passer en ajoutant une musique, une vidéo, des effets dynamiques, des photos qui défilent.

Les avantages à remplacer l'affichage traditionnel par l'affichage dynamique sont multiples.

15 - SIMPLIFIER LES MISES À JOUR DE L'AFFICHAGE INFORMATIONNEL

GAGNER DU TEMPS

Tout d'abord, le personnel de l'établissement témoignera d'un réel gain de temps. **L'affichage dynamique permet de mettre à jour des données très rapidement** puisque l'intégration de texte sur le logiciel et la diffusion sur l'écran se font de manière presque instantanée. De plus, l'application permet de paramétrer la même information sur plusieurs écrans à la fois à partir d'une source unique.

RÉALISER DES ÉCONOMIES DE PAPIER ET D'ENCRE

Avec l'affichage sur écran dynamique, **il n'y a plus besoin de cliquer sur imprimer pour diffuser un document, seulement de l'insérer dans l'application**. Le digital permet de réaliser des économies en papier et en encre, et de diminuer fortement les déchets. **Un geste pour l'environnement !**

En France, **51% des EHPAD ont testé les nouvelles technologies**. Il s'agit principalement de tablettes tactiles, d'Internet en général, de rétroprojecteurs, de karaokés ainsi que la Wii.

15 - SIMPLIFIER LES MISES À JOUR DE L'AFFICHAGE INFORMATIONNEL

SE MODERNISER

L'installation d'un écran dynamique modernise l'accueil de l'établissement en proposant **un outil de communication de pointe**. Les messages diffusés seront compris aussi bien par les résidents que par les visiteurs.

ATTIRER L'ATTENTION

Les écrans dynamiques attirent davantage l'attention que l'affichage papier traditionnel, ce qui permet d'**obtenir un plus fort impact sur la perception du message**. La communication audiovisuelle est le support le plus performant pour valoriser une information.

OFFRIR DE NOUVELLES POSSIBILITÉS

L'affichage dynamique permet de **diffuser des messages personnalisés** selon les heures de la journée, les périodes de l'année, les événements... et d'enrichir les messages à travers l'utilisation de différents formats : images, vidéos, textes, sons.

CONCLUSION

Le digital possède bel et bien sa place au sein des Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes. Les nouvelles technologies permettent de répondre aux problématiques posées et aident considérablement l'ensemble des acteurs de l'établissement.

Ces outils peuvent soulager les professionnels et leur permettre de se concentrer sur leur cœur de métier. Les enjeux de la digitalisation sont infinis pour les personnes âgées : maintenir du lien social avec leurs familles, accroître leur bien-être et leur autonomie, faciliter les données de leur dossier médical, améliorer leur cadre de vie...

Bornes tactiles, totems interactifs, écrans dynamiques, applications, ces outils ont été spécialement conçus de manière ergonomique pour s'adapter aux personnes âgées.

La maison de retraite du futur sera moderne, dynamique et à l'écoute des besoins de ses résidents et de son personnel. Mais elle sera surtout un lieu de partage, d'échange et d'aide au quotidien.

Les technologies font aujourd'hui partie intégrante de nos vies, et ce, à tout âge.

digilor
marketing

SHOWROOM NANCY

2 allée des Tilleuls
54180 Heillecourt

SHOWROOM PARIS

2 Boulevard de la Libération
93200 SAINT-DENIS

DIRECTEUR COMMERCIAL

M. COHEN SOLAL
contact@digilor.fr

WWW.DIGILOR.FR