

Lee Health



Secteur
Santé

Lieu
Floride, États-Unis

Produits
Security Center, Omnicast,
Synergis, AutoVu, Sipelia,
Clearance

Quand l'unification devient le remède aux systèmes de sécurité défectueux pour le secteur de la santé

Lee Health exploite le plus grand système de santé publique de Floride. L'organisation accueille plus d'un million de patients chaque année sur plus de 100 sites, notamment 4 hôpitaux généraux, 2 hôpitaux spécialisés et 60 centres de soins de longue durée. Plus de 12 500 employés, 4 500 volontaires et 1 480 membres du personnel médical s'assurent que les patients reçoivent les meilleurs soins. Les équipes de sécurité sont en poste 24h/24 dans 5 hôpitaux pour garantir la sécurité de chacun et s'assurer que tout se passe bien. Elles supervisent également la sécurité à distance sur tous les autres sites Lee Health, afin de réduire les risques au sein de l'organisme de santé au complet.

Le défi : faire face au problème d'une technologie vieillissante

Par le passé, le service de sécurité de Lee Health a installé de nombreux systèmes de contrôle d'accès et systèmes vidéo analogiques pour sécuriser chaque site. Avec le temps, cette technologie a commencé à vieillir et à rencontrer des problèmes. Par exemple, si une caméra était déconnectée ou que des mécanismes de porte tombaient en panne, les systèmes n'étaient pas équipés pour alerter le personnel de sécurité. Les recherches d'informations pendant les enquêtes ou les urgences étaient également inefficaces pour les opérateurs. Ceux-ci devaient jongler entre différents systèmes disparates, ce qui ralentissait la réactivité de l'équipe. Lorsque la construction d'un nouvel hôpital pour enfant ultramoderne a débuté, Lee Health y a vu une opportunité d'améliorer l'ensemble de sa technologie de sécurité. L'équipe souhaitait une plateforme de sécurité unifiée qui pourrait l'aider à mieux sécuriser l'organisation à partir d'un emplacement unique.

La solution : une réactivité accrue avec une sécurité hospitalière unifiée

Lee Health gère désormais la sécurité sur 20 sites à l'aide de la plateforme unifiée GenetecSM Security Center, et ce chiffre est destiné à augmenter. C'est après avoir interrogé l'entreprise technologique Fiber Solutions que l'équipe de Lee Health a compris comment Security Center répondrait à tous ses critères impératifs. Aujourd'hui, les agents de sécurité du Golisano Children's Hospital of Southwest Florida, qui s'est vu remettre de nombreux prix, surveillent la vidéo, le contrôle d'accès, la reconnaissance automatique des plaques d'immatriculation, les interphones et d'autres capteurs de sécurité depuis une solution unique et intuitive. Désormais, en cas d'appel interphone provenant du parking ou de désactivation d'une caméra des urgences, l'équipe de sécurité peut intervenir rapidement. Grâce à la plateforme de sécurité, les équipes de chaque site peuvent collaborer et partager des informations pour protéger tout le

monde. Elle a également amélioré ses opérations d'innombrables façons, notamment en rationalisant l'accès au parking pour les médecins et en mettant en place des protocoles de confinement pour éviter les risques d'infection pendant les rénovations.

Lee Health unifie la sécurité sur 20 sites de soins de santé et rationalise les opérations à l'aide de Security Center

Chez Lee Health, la sécurité des patients, du personnel et des visiteurs passe avant tout. C'est pourquoi l'installation de Security Center a représenté une initiative de modernisation essentielle des opérations de sécurité de l'organisation.

Selon Sean Owens, directeur de la technologie de la sécurité et des soins longue durée chez Lee Health : « Auparavant, si une alarme se déclenchait, notre équipe devait vérifier différents systèmes pour savoir ce qu'il se passait : c'était pénible et tout bonnement inacceptable. La plateforme de sécurité unifiée fournit à nos agents une source d'informations centralisée. C'est un changement bienvenu d'avoir une solution qui permet à l'équipe de gérer tous les problèmes. »

Depuis l'interface unifiée, les agents peuvent visionner et gérer les vidéos, les alarmes de porte, les lectures de plaque, les interphones et les notifications de boutons d'urgence dans de nombreux établissements. Ceux-ci incluent 16 centres de soins longue durée et 5 grands hôpitaux, dont le Cape Coral Hospital, le Gulf Coast Medical Center, le Health Park Medical Center, le Lee Memorial Hospital et le Golisano Children's Hospital of Southwest Florida.

Une interface conçue pour l'efficacité des opérateurs

Désormais, lorsqu'une alarme se déclenche, les opérateurs peuvent immédiatement visionner les vidéos pour voir ce qu'il se passe. Ils utilisent une carte des installations pour trouver les vues à proximité, verrouiller ou déverrouiller des portes ou des ailes de bâtiments et activer des niveaux de menace selon les besoins. Sélectionner un niveau de menace fournit aux opérateurs des outils et des procédures simples pour répondre aux événements spécifiques le plus vite possible. Alors que chaque site de soins de courte durée possède sa propre équipe de sécurité, les opérateurs peuvent surveiller les autres sites à distance et les aider si nécessaire.

« Dans un établissement de santé, il peut être compliqué pour les opérateurs de gérer des caméras réparties dans de nombreuses installations car tous les couloirs se ressemblent plus ou moins », explique Rodney Lavoie, Fiber Solutions, président/PDG. « Plan Manager, l'interface cartographique, est très utile pour les clients tels que Lee Health, car elle nous permet de trouver rapidement les appareils dans n'importe quel bâtiment. »

L'équipe utilise également l'analyse des déplacements dans le service obstétrique pour éviter tout enlèvement d'enfant. Cela aide les opérateurs à surveiller les comportements suspects et à protéger les nouveau-nés.

« Une solution unifiée intègre de nombreux composants qui sont spécifiquement conçus pour s'associer », ajoute Lavoie. « En tant qu'intégrateur, il est beaucoup plus facile de travailler avec un seul fabricant et une seule solution que d'avoir à assurer constamment la maintenance des intégrations après les mises à niveau, ou à



suivre les formations des différents fournisseurs. Nous collaborons avec Genetec car nous considérons que Security Center est une des solutions d'entreprise les plus efficaces du marché. »

Une plateforme qui stimule les opérations

Lee Health a profité de nombreuses améliorations opérationnelles importantes depuis l'installation de Security Center. Par exemple, le nombre de recours en responsabilité a considérablement diminué. L'équipe peut désormais localiser et récupérer rapidement et facilement les preuves vidéo pour appuyer ou réfuter les recours.

Des économies ont également été réalisées grâce à l'optimisation du personnel en permettant aux infirmiers et infirmières de surveiller virtuellement les patients qui présentent un risque élevé de chutes. « Au lieu de payer une personne pour surveiller le patient, nos infirmiers et infirmières peuvent surveiller un minimum de 4 patients à l'aide du client Web Security Center. À ce jour, le programme de surveillance virtuelle a permis de réaliser un retour sur investissement de plus de 7 000 dollars par semaine, et par unité », explique Owens.

Lee Health fournit également un accès vidéo à l'équipe de construction pour qu'elle puisse observer les protocoles de confinement permettant d'éviter les risques d'infection pendant les rénovations. Cela l'aide à respecter les mandats nationaux et fédéraux qui requièrent que les hôpitaux réduisent les contaminants tels que les débris et la poussière pour éviter les risques d'infection des patients.

« Nous sommes tenus d'avoir des zones de construction séparées du reste de l'établissement. Notre équipe de construction déploie désormais ses propres caméras Wi-Fi selon les besoins et contrôle les portes dans ces zones pour vérifier les intrusions ou si quelqu'un n'a pas respecté le protocole », poursuit Owens.

Des appels de service pris en charge partout

Genetec Sipelia™, le module d'interphonie de Security Center, a aidé l'équipe à maintenir des niveaux de service client exceptionnels. Au Gulf Coast Medical Center, par exemple, un énorme parking est équipé de postes d'interphonie. Ainsi, si quelqu'un a besoin d'aide ou souhaite être amené en voiturette jusqu'à l'entrée de l'hôpital, l'équipe reçoit l'appel directement dans Security Center et commence une conversation pour apporter son aide.

« La beauté de l'interphone Sipelia est que si un opérateur est occupé et ne peut pas répondre à l'appel, le système transmet automatiquement l'appel à un opérateur d'un autre établissement pour une réponse immédiate », explique Owens.

Amélioration de la circulation des personnes avec le contrôle d'accès

Le système de contrôle d'accès Security Center Synergis™ permet de sécuriser des portes sur les sites. Dans certains lieux, des ascenseurs et du matériel spécialisé ont également été pourvus de lecteurs de cartes. Cela aide les médecins à se déplacer plus rapidement dans les bâtiments en hiérarchisant leur déplacement en ascenseur et garantit que seules les personnes autorisées à utiliser certaines machines peuvent y accéder.

Les médecins et le personnel ont uniquement besoin d'une carte pour accéder à toutes les différentes installations. « Nous avons configuré nos groupes de titulaires de carte en fonction de leur discipline et de leurs responsabilités, ce qui permet à notre personnel d'accéder facilement à nos installations. De nombreux médecins sont de garde, par conséquent, il est important qu'ils puissent entrer et sortir de nos bâtiments quand ils en ont besoin », ajoute Owens.

Pour faciliter le stationnement pour les médecins, les numéros de plaque d'immatriculation sont enregistrés sous la forme d'informations d'identification dans Security Center. Au lieu de chercher leurs cartes, les médecins peuvent s'arrêter aux barrières de parking où des caméras RAPI lisent le numéro d'immatriculation, valident les informations d'identification et les autorisent à entrer.

« Avoir à baisser sa fenêtre et passer une carte au niveau de la barrière de parking engendrait des retards. L'installation des caméras RAPI AutoVu™ a permis de considérablement fluidifier la circulation des véhicules. Nos premières caméras ont été installées au Golisano Children's Hospital. Les médecins les ont tellement appréciées que nous avons installé la même solution dans le parking du Gulf Medical Center », explique Owens.

Lee Health utilise également le système RAPI pour identifier les véhicules qui ont déjà des antécédents d'intrusion et pour mieux comprendre la façon dont les patients, le personnel et les visiteurs utilisent les aires de stationnement.

Un moyen efficace de gérer les preuves

Les établissements Lee Health sont en perpétuelle effervescence. C'est la raison pour laquelle l'équipe de sécurité tire le meilleur parti des nombreuses fonctionnalités de Security Center qui lui permettent de gagner du temps. Récemment, elle a commencé à utiliser Genetec Clearance™, un système de gestion des preuves numériques qui fait partie de Security Center, pour faciliter le rassemblement et le partage des preuves vidéo. Désormais, les opérateurs peuvent facilement créer des dossiers, importer des vidéos, ajouter des notes sur l'événement et partager du contenu par courriel avec les personnes autorisées.

Selon Owens, « L'un de nos problèmes consistait à savoir quoi faire avec toutes les vidéos. Et comment transmettre ces vidéos aux partenaires concernés. » Genetec Clearance nous permet de définir les conditions de stockage de chaque incident qui se produit au

sein de l'organisation. De cette façon, s'il s'agit d'une chute après un trébuchement, nous appliquons une durée de conservation minimum pour cette vidéo dans Clearance. C'est notre dépôt central pour toutes nos archives vidéo à long terme. Nous pouvons ensuite partager facilement la vidéo avec nos équipes internes ou nos agences externes de manière efficace et sécurisée.

S'adapter à l'évolution de la cybersécurité

Alors que l'équipe de sécurité s'occupe de protéger l'entreprise contre les menaces physiques, Security Center l'informe des cybermenaces. « Security Center a toujours été efficace en termes de cybersécurité et c'est l'une des raisons qui nous a fait choisir cette solution, notamment pour notre équipe informatique. Celle-ci se plaignait en effet que notre ancien équipement ne répondait pas aux normes de cybersécurité modernes. Security Center nous permet de résoudre ce problème et de répondre aux exigences de nos partenaires informatiques », poursuit Owens.

Quant à la maintenance du système, la fonctionnalité Surveillance de l'état a été très utile à l'équipe de sécurité. Selon Owens, « Avec notre système précédent, nous n'avions jamais une vue d'ensemble sur les problèmes ou les possibilités d'amélioration de notre système. Security Center nous offre ce niveau de détails. Nous pouvons désormais vérifier instantanément les appareils potentiellement problématiques et établir des rapports d'historique d'état pour remédier à toutes les configurations. »

Standardiser Security Center

Pour l'avenir, Lee Health travaille à l'intégration de la plateforme Genetec sur tous ses sites. Il y a actuellement plus de 700 caméras et 325 portes connectées à Security Center et ces chiffres devraient doubler au cours de l'année prochaine. Ensuite, l'équipe de sécurité a l'intention de centraliser la surveillance de tous les sites depuis un seul endroit. Elle ajoutera également un système RAPI mobile pour mieux appliquer les réglementations en matière de stationnement dans un des hôpitaux.

« Dans le monde actuel, utiliser 5 systèmes de sécurité différents n'est pas efficace ; nos impératifs de sécurité réclament bien mieux. Avec la plateforme de sécurité unifiée de Genetec, nous disposons de nombreuses solutions et options parfaitement intégrées, qui sont plus efficaces pour nos utilisateurs et plus rentables pour notre organisation. En réunissant toutes ces technologies, notre équipe peut atteindre une cohérence et une efficacité optimales afin de réaliser notre objectif de sécurité et de fournir un environnement confortable et sécurisé pour le bien-être des patients », conclut David LaRose, CHPA, PPR, directeur des systèmes de sécurité de Lee Health.

« Avec notre précédent système, nous n'avions jamais une vue d'ensemble sur les problèmes ou les possibilités d'amélioration de notre système. Security Center nous offre ce niveau de détails. Nous pouvons désormais vérifier instantanément les appareils potentiellement problématiques et établir des rapports d'historique d'état pour remédier à toutes les configurations. »