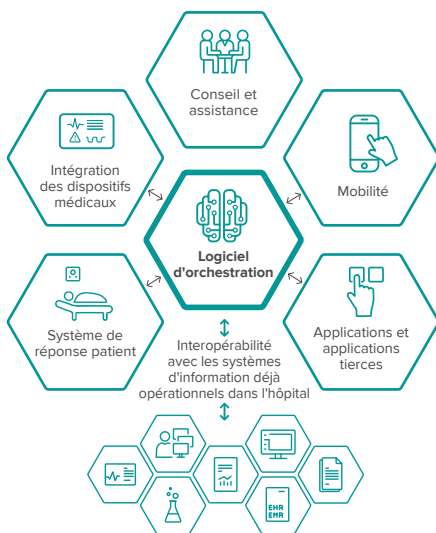


# Une communication et une coordination vraiment intégrées entre les organisations de santé. Chimère ou réalité?

*Des silos informatiques qui ne communiquent pas entre eux... des flux d'informations interrompus... des soignants en attente d'informations clés. Les systèmes et les technologies de communication non intégrés coûtent cher. La plateforme applicative Ascom propose de nouvelles perspectives en intégrant des produits, des solutions et des services pour répondre aux enjeux et besoins des systèmes de santé modernes. Ce n'est pas un projet ou une ambition, nos solutions sont déjà en place et fonctionnent dans les hôpitaux du monde entier.*



La plateforme applicative de santé Ascom facilite la circulation des informations cliniques entre les systèmes et les dispositifs médicaux, les équipes de soins et les services.

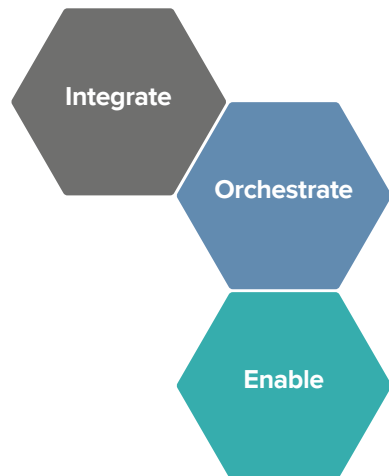
Puay Chuan Lee était confrontée à un problème. En tant que directrice adjointe des projets stratégiques du nouvel hôpital général de Sengkang d'une capacité de 1 000 lits de Singapour, elle avait besoin d'une solution pour le personnel soignant pouvant répondre efficacement aux appels des patients. Toutefois, le nouvel hôpital s'était engagé à simplifier les communications et les flux de travail en se concentrant sur les moyens de partage des informations en donnant la priorité aux patients et au personnel.

Cependant, répondre à chaque appel ne laisserait que peu de temps aux soignants pour réaliser les autres tâches et si le personnel ne répondait pas rapidement, la satisfaction des patients, et même la qualité des soins, pourraient être compromises. Un système d'appel infirmières évolué s'imposait mais représentait également des défis. Pourrait-il se coupler facilement aux autres systèmes et dispositifs médicaux ? Pourrait-il s'intégrer au système de téléphonie mobile et ainsi permettre au personnel de recevoir et de gérer des alertes et des messages pendant les déplacements ? Pourrait-il être rapidement reproduit à plus grande échelle et ainsi adapté à l'évolution des besoins ?

La situation à l'hôpital de Sengkang est similaire à celles des établissements du monde entier et pour à peu près les mêmes raisons, un manque de personnel et des soignants déjà fortement occupés. Par ailleurs, les changements technologiques incessants conduisent à la prolifération de différents appareils, systèmes informatiques et normes qui s'intègrent rarement les uns aux autres. Il en résulte des données fragmentées et des flux de travail incohérents. Lorsque ces différents facteurs se conjuguent, les systèmes et produits conçus pour faciliter des communications plus fluides sont considérés comme des obstacles à la communication. Des managers bien intentionnés réagissent en introduisant encore plus de technologie, ce qui ne fait qu'augmenter les problèmes. De plus, dans les services du monde entier, les soignants et le personnel administratif sont obligés de griffonner des notes sur du papier en faisant des allers-retours entre les patients et les écrans d'ordinateurs, retardant ainsi leurs réponses aux alertes.

« **Ascom Unite permet une intégration aisée au réseau de systèmes informatiques complexes.** »

Puay Chuan Lee  
Directrice adjointe des projets stratégiques à l'hôpital de Sengkang à Singapour



la plateforme applicative Ascom –  
Une solution intégrée pour répondre aux besoins des établissements de santé.

Le coût de toutes ces communications non intégrées est effarant. Une analyse documentaire exhaustive a révélé qu'on estime qu'une communication inefficace en milieu hospitalier pour les médecins génère un gaspillage de 800 millions de dollars par an aux États-Unis.<sup>1</sup> L'incidence négative sur le moral, la santé et la performance du personnel – mais aussi sur la qualité des soins et la satisfaction des patients – est toute aussi inquiétante. Pour ne citer qu'un exemple, la « fatigue liée aux alarmes » est souvent identifiée comme une menace grave pour la sécurité des patients et le bien-être du personnel.<sup>2</sup> Causée par une exposition prolongée à des notifications d'alarme cliniquement non significatives, la fatigue liée aux alarmes peut conduire les soignants à ignorer ou à accorder moins d'importance aux alertes critiques.

Un des principaux facteurs de la fatigue liée aux alarmes est le manque de solutions de communication intégrées et filtrées. Au lieu d'être envoyées directement aux appareils mobiles de soignants affectés, les notifications d'alarme sont diffusées à tous dans une salle ou un service. L'impact négatif sur le rétablissement et le bien-être des patients est également largement documenté. Un examen des études a révélé que la cacophonie des alarmes retarde le rétablissement des patients, augmente la durée d'hospitalisation, et influence négativement leur satisfaction, en contribuant à générer du stress, en perturbant leur sommeil, en augmentant leur pression artérielle et leur rythme cardiaque.<sup>3</sup>

Des communications et des flux de travail fragmentés peuvent entraîner des retards et des engorgements sur tout le continuum des soins. L'admission, le transfert et la sortie des patients peuvent être retardés si les brancardiers ne reçoivent pas les instructions au bon moment. Les soignants devront attendre pour recevoir les résultats de laboratoire et de radiologie. La mise à jour des données cliniques vers les dossiers médicaux personnels (DPI) est laborieuse et la saisie manuelle des données est sujette à des erreurs humaines. Le personnel utilise un temps de marche précieux pour se rendre dans les chambres des patients lorsqu'il reçoit des appels infirmières, au lieu de parler d'abord aux patients pour vérifier la gravité de la demande. Ces problèmes ne sont pas propres aux hôpitaux. Les établissements pour personnes âgées et les résidences senior sont faces à des défis similaires.

**Integrate, Orchestra, Enable sont les trois piliers de la plateforme applicative de santé Ascom**

Integrate, assure la continuité des flux entre les services en intégrant les informations. Par exemple, en collectant des données à partir du DPI, des dispositifs médicaux et des systèmes d'appel infirmières, puis en les compilant et en les présentant sur un tableau de bord spécifique au patient.

Orchestra, rassemble les données en les rendant exploitables.

Fonctionnant principalement avec les logiciels Ascom, les données sont canalisées, filtrées et classées. Les alertes et les messages sont transférés et acheminés vers des destinataires sélectionnés.

Enable, rend l'information accessible pour une prise de décisions éclairée.

Les soignants peuvent visualiser, gérer, partager et compléter les données cliniques contextuelles pendant leurs déplacements ou depuis le chevet du patient.

Par exemple, en utilisant un smartphone Ascom Myco, le soignant peut calculer un score médical et télécharger les résultats sur un DPI depuis le chevet d'un patient.

**L'association des produits et des logiciels Ascom « a rendu nos patients visibles pour les infirmières, peu importe où elles se trouvent dans le bâtiment ».**

Nathalie Forrest  
Directrice de l'hôpital  
de Chase Farm à Londres

« Une solution telle que la plateforme applicative Ascom semble simple », indique Carl-Johan Helgesson, VP of Ascom's Global Mobility Product Line. « Il semble tout à fait raisonnable de s'attendre à ce que lorsqu'un patient appuie sur un bouton d'appel infirmières, un message décrivant la nature de la demande soit envoyé directement et discrètement au mobile du soignant désigné – et que le soignant puisse répondre soit en parlant avec le patient, soit s'il est occupé, en transmettant la demande à un collègue. » Pour un fonctionnement optimal, un tel flux d'informations nécessite une interopérabilité fluide entre plusieurs éléments. « Ascom, » ajoute Helgesson, « est unique, c'est la seule entreprise à proposer tous ces éléments, du logiciel d'appel infirmières, à la solution de gestion des alertes, en passant par les mobiles professionnels. »

La plateforme de santé Ascom comprend bien plus que des logiciels, du matériel et des mobiles. Les services de conseil, la formation des utilisateurs et des programmes d'assistance font partie des éléments clés de notre offre. Pour Martin Johansson, Director of Professional Services chez Ascom, ces éléments intangibles sont aussi importants que les logiciels ou les mobiles « Il est évident que les systèmes informatiques nécessitent le même niveau d'assistance. Ce qu'on a tendance à oublier, c'est que les utilisateurs – ont besoin d'assistance continue, évolutive selon leurs besoins et les challenges auxquels ils sont confrontés. »

### **L'importance de la contribution des soignants**

Un exemple de ces besoins en constante évolution est l'importance croissante des communications conçues spécialement pour les patients âgés. « Le vieillissement rapide des populations et les maladies chroniques et complexes constituent un véritable défi », explique Johansson. « Cependant, les outils numériques et la connectivité sans fil, comme la surveillance vidéo à distance, la gestion des fugues et l'appel infirmières avec phonie, peuvent faire toute la différence. Les soignants peuvent utiliser ces outils pour économiser un temps précieux, à condition qu'ils reçoivent une formation appropriée et une assistance après la mise en œuvre. »

Un autre exemple de besoins en évolution constante est l'influence croissante des utilisateurs finaux, en particulier des soignants, sur la sélection et la configuration des solutions de communication. « Jusqu'à très récemment », explique Johansson, « les soignants devaient se contenter de ce qu'on leur donnait. Heureusement, les choses évoluent. En effet, leur contribution constitue de plus en plus la base des solutions de communication clinique. C'est pourquoi nous avons fait du conseil clinique une partie importante des services professionnels d'Ascom. Nous avons une équipe de soignants chez Ascom qui collaborent avec eux pour identifier leurs problèmes et trouver des solutions. »

### **La plateforme de santé en fonctionnement à l'hôpital de Sengkang à Singapour**

La théorie sur laquelle repose la plateforme de santé Ascom semble convaincante. Mais comment fonctionne-t-elle dans le monde réel ? Pour Adam Jaffe, Head of Ascom marketing en Asie, l'exemple de l'hôpital de Sengkang à Singapour (1 000 lits dans deux établissements connectés) est révélateur. « Nous avons rencontré ici une multitude de défis auxquels les hôpitaux sont confrontés : le manque de personnel et une multitude de systèmes informatiques, de données cliniques et d'alarmes. L'hôpital de Sengkang voulait optimiser ses communications. Comment les managers pouvaient-ils atteindre cet objectif tout en étant confrontés à tous ces défis ? » Lorsqu'il s'agit par exemple de sélectionner un système d'appel infirmières, les donneurs d'ordre de l'hôpital se sont retrouvés face à un éventail complexe de composants et de systèmes. Opter pour un choix, incluant différents systèmes d'alertes, d'appels infirmières, d'intégration au DPI... , pose de graves problèmes techniques, d'interopérabilité et d'administration. « Quant à notre assistance et maintenance continues, » ajoute Jaffe, « plusieurs fournisseurs et systèmes impliquent des contrats multiples, ce qui est loin d'être idéal en termes de simplicité. »



L'hôpital de Sengkang à Singapour

Cependant, en faisant appel à Ascom, l'hôpital de Sengkang a pu sélectionner divers éléments interopérables de la plateforme de santé Ascom – logiciels, services, matériel, mobiles – et les intégrer à des solutions cohérentes. Par exemple, les deux établissements qui constituent l'hôpital de Sengkang sont tous deux équipés en Ascom Telligence, une solution qui va au-delà des simples systèmes d'appel infirmières traditionnels. Les systèmes d'appel infirmières conventionnels sont réactifs et chronophages. Un patient déclenche une alerte pour appeler un membre du personnel, qui se dirige ensuite vers le patient pour voir ce dont il a besoin. C'est une méthode lente et inefficace, qui peut être frustrante pour le personnel et peu satisfaisante pour les patients et qui contribue à des flux de travail inefficaces.

Ascom Telligence, au contraire, est un « système de réponse patient » capable d'envoyer des alertes et des demandes directement aux mobiles des infirmières et/ou aux postes de soins. Les soignants peuvent parler aux patients avant de se déplacer et peuvent recevoir des demandes spécifiques (besoin d'eau, d'analgésiques, de couverture supplémentaire, etc.) directement sur leurs mobiles. Pour Puay Chuan Lee, des flux d'informations aussi fluides contribuent à « obtenir une meilleure coordination des flux de travail et une meilleure productivité du personnel hospitalier, notamment en cas de pénurie du personnel ». Le moteur de ces flux d'informations est la suite logicielle Ascom Unite. Comme le dit Lee, Ascom Unite permet « une intégration aisée au réseau déjà complexe des systèmes informatiques. » Ascom Unite s'intègre par exemple au système de localisation en temps réel de l'hôpital pour mettre à disposition des fonctions supplémentaires d'amélioration de la productivité telles que les alertes pour les patients atteints de démence ou les messages de livraison de repas.



L'hôpital de Chase Farm à Londres

### **La plateforme de santé Ascom à l'hôpital Chase Farm à Londres**

Décrit comme « le premier hôpital sans papier » du service national de santé du Royaume-Uni (NHS), l'hôpital de Chase Farm s'est doté de technologies innovantes. Mais de nouvelles solutions de soins présentent aussi de nouveaux défis. Par exemple, comme c'est le cas dans de nombreux nouveaux établissements, les patients en chirurgie sont accueillis dans des chambres individuelles, ce qui diminue ainsi le risque d'infections nosocomiales et favorise un environnement plus favorable au confort et à la convalescence des patients. Le passage aux chambres individuelles est clé dans les nouveaux établissements dans le monde. Ces environnements calmes et silencieux facilitent le rétablissement, en particulier pour les nouveaux-nés, les patients de longue durée et les personnes âgées.<sup>4</sup>

Cependant, les chambres individuelles ont l'inconvénient d'éloigner les infirmières qui n'ont pas de visibilité directe sur les patients. Ce n'est pas un défi majeur en soi. Cependant, lorsque cela s'ajoute aux attentes des patients et de leurs familles en matière de services, au manque de personnel et à la complexité des pathologies d'une population vieillissante, cela peut augmenter considérablement le temps de déplacement des infirmières dans les chambres individuelles pour évaluer les alertes et les demandes des patients.

La solution de communication et de coordination Ascom déployée à Chase Farm garantit que les soignants gardent un « œil numérique » sur les patients. Comme l'a déclaré Natalie Forrest, la directrice de Chase Farm, la combinaison des produits et des logiciels Ascom « a rendu nos patients visibles pour les infirmières, peu importe où elles se trouvent dans le bâtiment ». Les données et l'état des patients détaillés, contextualisés et à jour sont toujours à la disposition des infirmières sur leurs smartphones Ascom. Les notifications d'alarmes et les demandes d'appels infirmières sont transmises discrètement et directement aux mobiles des infirmières. Les soignants peuvent aussi facilement se coordonner avec leurs collègues lorsqu'ils se déplacent dans l'établissement.

Notre gamme complète de logiciels, de smartphones, de mobiles et de services a permis à Ascom de concevoir et de mettre en œuvre des solutions personnalisées, adaptées à la gouvernance de Chase Farm. Comme l'indique la cadre de soins, Fiona Morcom, en charge de la transformation dans le service de chirurgie, le nouveau système est « entièrement configurable », ce qui permet d'obtenir un niveau de connectivité qu'elle décrit comme « inestimable ». Le smartphone Ascom Myco représente un progrès essentiel dans la solution de communication de Chase Farm. Un mobile Android™ professionnel, Ascom Myco s'intègre aux éléments de la plateforme de santé Ascom pour se connecter aux systèmes d'alarme et d'appel infirmières, à l'équipement, aux appareils, aux systèmes informatiques et bien sûr aux collègues, permettant ainsi aux soignants d'accéder, de gérer et de partager des données dans tout l'hôpital.\*

« Ascom Myco est un téléphone mobile », explique Morcom. « Mais il englobe de nombreuses fonctionnalités. » Pour Matt Sykes, responsable de la transformation des salles d'opération à Chase Farm, une telle polyvalence a permis à Ascom Myco de devenir l'outil indispensable à sa routine quotidienne. « Je l'utilise pour passer des appels et envoyer des messages, par exemple pour demander à un brancardier de venir à l'infirmierie » explique Sykes. « Je m'en sers même pour effectuer mes audits de contrôle des infections. » Sykes n'est pas le seul à apprécier Ascom Myco. L'infirmière Nef Duncan souligne « Ascom Myco nous fait gagner un temps considérable chaque jour lorsque nous prodiguons des soins à nos patients. »

**Pour en savoir plus, visitez <https://www.ascom.com/marketing-campaigns/fr-fr/ascom-myco-3.html>**

#### Références

1. W. Buylaert, S. Degroote, G. Hallaert, E. Mortier, R. Peleman, S. Van Daele, D. Vandijck, R. Verhaeghe, P. Vermeir, D. Vogelaers (2015) Communication dans le secteur de la santé : un examen narratif de la littérature et recommandations concrètes [en ligne] disponible sur <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4758389/>> [19 novembre 2019]
2. ECRI Institute (2014) Les 10 principaux risques des technologies de la santé en 2015 [en ligne] disponible sur <[www.ecri.org/2015hazards](http://www.ecri.org/2015hazards)> [19 novembre 2019]
3. T.A. Bach, Lars-Martin Berglund, Eva Turk (2018) Gérer la qualité et la sécurité des systèmes d'alarme en milieu hospitalier [en ligne] disponible sur <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6069923/>> [19 novembre 2019]
4. Wolfgang Babisch, Mathias Basner, Mark Brink, Charlotte Clark, Adrian Davis, Sabine Janssen, Stephen Stansfeld (2014) Effets auditifs et non auditifs du bruit sur la santé, Lancet, 2014 April 12; 383(9925): 1325-1332. [en ligne] disponible sur <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3988259/>> [10 December 2019]

**Ascom (France) S.A.**  
48 rue Carnot 92  
150 Susresnes, France  
[communication@ascom.fr](mailto:communication@ascom.fr)  
Téléphone : +33 01 47 69 64 64  
[www.ascom.com/fr](http://www.ascom.com/fr)

**ascom**

\*Android est une marque commerciale de Google LLC.