



Un flux de travail intégré et intelligent

Comment
les solutions de
communication Ascom
répondent aux enjeux
actuels du secteur
médical

ascom

L'offre Ascom pour les professionnels de la santé

Vous connaissez les enjeux actuels du secteur médical. Vous êtes pleinement conscients du vieillissement démographique et des contraintes fiscales qui en découlent. Vous savez qu'il faut répondre aux exigences toujours en hausse des patients et combien il est difficile d'attirer et de retenir les meilleurs talents.

Mais connaissez-vous les solutions Ascom ?

Pendant plus d'un demi-siècle, nous n'avons eu de cesse de développer des solutions de communication et d'information sans fil dédiées au secteur de la santé, un secteur auquel nous consacrons de plus en plus de ressources et d'innovations technologiques

Le présent document expose la façon dont "l'intelligence d'un flux de travail hospitalier" peut aider à contrer certaines problématiques de votre établissement. Il présente également comment les solutions Ascom fonctionnent au sein d'environnements de santé exigeants, via différentes études de cas détaillées en page 9.

Bien entendu, ce document ne fait qu'effleurer les nombreuses potentialités des solutions Ascom dédiées au secteur de la santé. Pour en apprendre davantage, contactez votre représentant Ascom.

www.ascom.com/ws





100,000

*systèmes installés
au niveau mondial*

Une présence dans

47

pays

1,200

*collaborateurs
à travers le monde*

Infographie



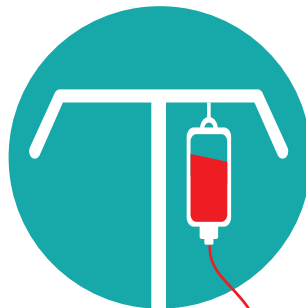
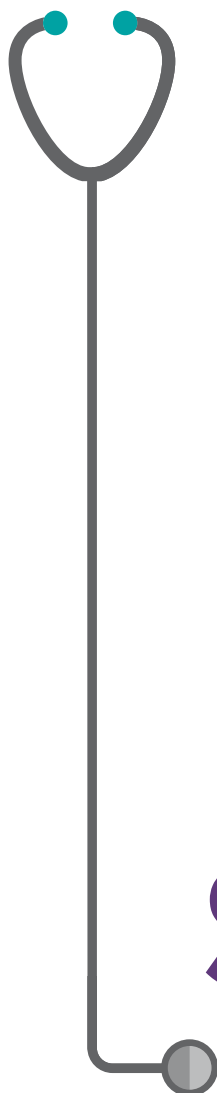
Les dépenses mondiales de santé sont évaluées à 6500 milliards de dollars.¹



46.8 millions de personnes dans le monde vivaient avec une maladie neuro dégénérative en 2015. Ce chiffre est estimé à 131.5 millions à l'horizon 2050.²



Le nombre de personnes âgées de plus de 60 ans devrait doubler d'ici 2050.³



70%

Le nombre total de nouveaux cas de cancers devrait croître de 70% au cours des deux prochaines décennies.⁴

\$1,038

La dépense totale en matière de santé par habitant était de 1,038 dollars en 2013.⁵



Seuls 14% des patients dans le monde ayant besoin de soins palliatifs en reçoivent réellement.⁶



Les infirmières passent moins d' 1/5 de leur temps au contact direct avec leurs patients. ⁷



Les alarmes constituent les risques de santé technologiques les plus forts en milieu hospitalier.⁸

\$12bn



Les établissements hospitaliers américains gaspillent chaque année 12 milliards de dollars à cause d'une communication inefficace. ⁹



“Près de 40% du personnel infirmier dans nos pays développés quittera le circuit au cours de la prochaine décennie”.¹³

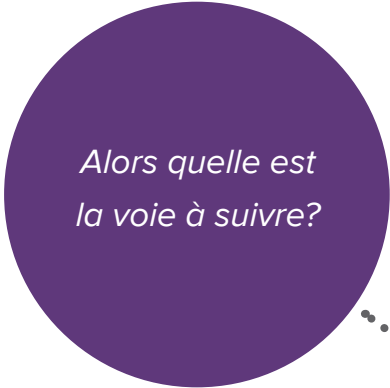
La santé sous pression

Il n'est pas nécessaire d'être un expert pour savoir que de nombreux systèmes sanitaires internationaux connaissent aujourd'hui des difficultés. S'il est vrai que la science a accompli des avancées stupéfiantes - éradication de la variole, diminution de 50% du taux global de mortalité infantile depuis les années 90, victoire contre la polio avec une réduction des cas de plus de 99% depuis 1988^{10,11,12}, d'immenses enjeux subsistent encore.

- **Les populations mondiales vieillissent** rapidement, mettant à rude épreuve des ressources déjà bien limitées. Et ce phénomène ne se concentre pas uniquement sur les pays développés. D'ici 2050, "80% des personnes âgées vivront dans les pays à faible et à moyens revenus".
- **La sénilité confronte les systèmes de santé à des difficultés sans précédent.** Le rapport Alzheimer 2015 indique que sur cette seule année, 9.9 millions de nouveaux cas ont été reportés au niveau mondial — soit un nouveau cas toutes les trois secondes.²
- **La baisse de la dotation en personnel soignant** avec une pénurie mondiale qui atteindra potentiellement 12.9 millions à l'horizon 2035. Même les pays les plus riches sont menacés. Près de 40% du personnel soignant dans nos pays développés quittera le circuit au cours de la prochaine décennie".¹³
- **Les patients et leurs familles deviennent de plus en plus autonomes.** Internet permet aux patients de comparer de manière aisée les établissements, les thérapies et les prix pratiqués : ils deviennent les acteurs de leur propre santé. Une collaboration entre professionnels de santé et patients peut être

bénéfique à condition de disposer de systèmes de communication in situ facilitant le partage d'informations.

- **La mondialisation favorise l'expansion des maladies.** En effet, le développement du commerce international et les déplacements des populations peut potentiellement transformer "une épidémie locale en une pandémie limitant de facto les temps de réponse des services de santé".¹² Les épidémies actuelles peuvent même mettre en péril les réponses internationales provenant de systèmes sanitaires les plus aboutis comme en témoigne la récente crise Ebola en Afrique de l'Ouest.



Alors quelle est la voie à suivre?



Un flux de travail intégré et intelligent ou comment optimiser votre système organisationnel en place

Pour transformer les systèmes de santé en des environnements organisationnels efficaces et durables, Ascom a conçu une approche innovante : le flux de travail intégré et intelligent. Cette approche permet aux établissements de se rapprocher de leurs patients et du personnel soignant dans une logique d'amélioration des résultats et d'une meilleure qualité de soins.

Un flux de travail intégré et intelligent associe les bénéfices médicaux et commerciaux rendus possibles grâce aux solutions Ascom. Nos solutions sont en effet le résultat d'une expertise pointue du secteur de la santé - basée sur une expérience de plus d'un demi siècle et des centaines d'installations sur site.

Pour mieux appréhender l'étendue des capacités d'un flux de travail intelligent et intégré, procédons ci-après à l'examen minutieux de chaque élément :

- **Intégré** – Le mot vient du latin “integrare”, signifiant ‘un tout, quelque chose de complet. Et c’est exactement ce que font les solutions Ascom : fédérer des technologies, des périphériques, des processus, des patients et des équipes soignantes en un système intégré et évolutif de prestations de soins. Les solutions Ascom intègrent les systèmes de communications existants à des équipements et des technologies novatrices. Ascom travaille de concert avec les hôpitaux pour optimiser les ressources existantes.
- **Flux de travail** – La fragmentation des flux de travail et les multiples sources d'information constituent des enjeux majeurs dans beaucoup d'établissements hospitaliers. Ils entravent la productivité, réduisent le confort des patients et de l'environnement de travail des soignants, et peuvent avoir un impact négatif sur les résultats cliniques. Mais résoudre ces problématiques n'est pas chose aisée. Cela requiert des systèmes intelligents de communication et de gestion d'alertes développés par des sociétés capables de comprendre les réalités opérationnelles de l'hôpital - des enjeux parfaitement adressés par Ascom et ses solutions dédiées au secteur médical.
- **Intelligence** – Les solutions Ascom aident les hôpitaux à mieux communiquer et à utiliser leurs ressources, ainsi qu'à collecter et analyser les données de manière plus intelligente. Mais pour ce faire, les systèmes de communication sans fils devront être intuitifs, prédictifs et capable d'accompagner les équipes soignantes dans l'anticipation des événements patients. Ils doivent également fournir aux administrateurs les données adéquates pour optimiser la productivité des équipes et celle des équipements.

Focus sur 6 domaines d'intervention spécifiques

Nous avons identifié 6 champs d'intervention dans lesquels Ascom peut avoir un impact rapide et mesurable sur les coûts, la productivité, la sécurité patient et la satisfaction du personnel soignant :

- Le traitement intelligent des alertes
- La communication et la collaboration des équipes soignantes
- Le support aux soins sur les différents points d'intervention
- La continuité des soins
- Les services au patient
- Les flux de travail et l'analyse des données

Ascom fournit une réponse ad hoc à chacun de ces 6 domaines d'intervention spécifiques. Notre gamme de solutions logicielles et physiques se divise en quatre catégories : mobilité (incluant des périphériques mobiles tels que le terminal applicatif Ascom Myco qui équipe le personnel soignant en activité), les systèmes appel infirmières, le logiciel UNITE (le middleware qui connecte l'ensemble des solutions), et enfin des services et des produits tiers.



*Tous les produits sont soumis à disponibilité. Tous les produits ne sont pas disponibles dans tous les pays.



*Ascom en situation.
Le terminal applicatif Ascom Myco souligne l'engagement d'Ascom à développer des solutions extrêmement novatrices pour le domaine médical.*



Six solutions Ascom adressant six enjeux majeurs du secteur de la santé

Challenge 1

Risques organisationnels et fatigue liés aux alarmes

Selon l'institut indépendant et renommé ECRI, des pratiques inadéquates en matière de configuration des alarmes en milieu hospitalier constituent un risque de sécurité majeur⁸. Une stimulation sonore excessive peut d'une part empêcher les alarmes d'atteindre les bons destinataires et d'autre part, développer du stress organisationnel pour les soignants qui ne notifient plus les alertes ou déconnectent de manière délibérée les équipements afin d'échapper aux perturbations sonores.

Solution – Les solutions d'alerte intelligentes Ascom aident à minimiser les appels insignifiants et filtrent les alarmes pour les diriger vers le personnel soignant assigné au travers de chaînes d'escalades préétablies.

Challenge 2

Communication des équipes et goulets d'étranglement collaboratifs

Une mauvaise communication est un des enjeux les plus importants en environnement hospitalier, une récente étude estimant ses coûts annuels à 12 milliards de dollars sur le seul territoire américain. En effet, une communication inefficace peut conduire à un diagnostic erroné, un traitement non adapté ou retardé, un manque de sécurité pour le patient et du stress organisationnel. Sans une communication adéquate, il devient plus difficile pour les équipes de soin de partager l'information et de discuter d'une planification optimale en matière de traitements.

Solution – Les solutions sans fils Ascom optimisent la communication des équipes en fournissant un support de communication basé sur des rôles, faisant état de la disponibilité des soignants et offrant des moyens efficaces de collaboration pour optimiser la prise en charge patient.

Challenge 3

Un temps de prise en charge inadapté

La pénurie en personnel et la lourdeur des charges administratives occasionnent un temps de présence des soignants de moins en moins important au chevet des patients.⁷ Cette prise en charge limitée et non optimale peut ainsi impacter les résultats cliniques et l'attractivité de l'établissement.

Solution – Les solutions Ascom permettent au personnel soignant de conduire ses missions quotidiennes tout en recevant des informations sur ses patients assignés directement sur les différents points d'intervention, au cœur même du soin. Si les sources de données cliniques sont généralement statiques, les solutions Ascom les rendent aujourd'hui mobiles à l'instar des soignants qui les utilisent.

Challenge 4

Une prise en charge irrégulière

Des patients en chaise roulante en attente de transfert, des délais et des incompréhensions lors des tours de gardes ou encore la modification régulière des équipes complexifient fortement les relations entre soignants et patients. En outre, une prise en charge et des soins irréguliers peuvent transformer une expérience hospitalière en un vécu terrifiant, source de confusion, surtout pour les personnes âgées et les patients souffrant de pathologies mentales.

Solution – Les solutions Ascom pour la continuité des soins aident à optimiser la prise en charge au sein et entre les départements de l'hôpital en proposant des outils de communication et de flux de travail s'interfaçant de manière optimale avec les laboratoires, les services de radiologie, les brancardiers etc.

Challenge 5

Répondre aux exigences grandissantes et aux demandes patient

De mieux en mieux informés sur leurs conditions et leurs traitements, les patients sont aujourd'hui plus enclins à jouer un rôle actif dans leur régime de santé. Beaucoup souhaitent également un accès facilité à leur dossier médical. Ces nouvelles tendances placent de fortes exigences dans les systèmes de communication hospitaliers, les systèmes de santé devenant de plus en plus sensibles aux besoins des patients, conscients que la mobilité associée à des services personnalisés peut considérablement réduire les temps d'hospitalisation.

Solution – Les solutions Ascom destinées à optimiser le client informent et rassurent les patients et leurs familles. Les systèmes d'appels intelligents et contextuels améliorent et personnalisent les flux de communication. Les solutions Ascom donnent le pouvoir aux patients en leur permettant de mieux contrôler leur environnement immédiat leur offrant plus d'informations sur le personnel de soins ainsi que sur leur plan de traitement.

Challenge 6

Une gestion des données insatisfaisante

Si l'information est un avantage organisationnel indéniable essentiellement au sein d'un environnement tel que l'hôpital, comment alors collecter, stocker et distribuer une masse de données de la manière la plus intelligente et utile possible ?

Solution – Les solutions d'analyse de données Ascom aident les hôpitaux à améliorer leurs flux de travail, la sécurité des patients et à réduire leurs coûts. Ils peuvent par exemple accompagner les administrateurs hospitaliers dans leurs enquêtes sur les incidents et assurer ensuite le suivi et l'analyse de données de performance afin d'adresser les inefficacités identifiées.



Ascom
en situation

Une révolution dans les soins intensifs néonataux

Le service de néonatalogie NICU du Kuopio University Hospital (KUH) expérimente avec Ascom une nouvelle prestation de services centrée sur la famille qui améliore la prise en charge, renforce le lien parental et réduit la durée du séjour.

L'environnement extérieur du nouveau complexe "Kaari" du Kuopio University Hospital (KUH) a de quoi laisser sans voix. Mais ce qui est véritablement inspirant, c'est qui se passe à l'intérieur des murs de cet établissement de 5 étages et de 32 000 m². C'est en effet ici, au cœur des lacs et des forêts de pins du centre de la Finlande que l'unité de néonatalogie (NICU) expérimente une approche de soins inédite, centrée sur la famille. Visant à garder les enfants et leur famille ensemble au sein de "chambres familiales", cette nouvelle approche a permis d'améliorer de manière radicale la prise en charge des enfants et des nourrissons.

"Le concept intègre véritablement une technologie très avancée", souligne Mila Hilden, infirmière en chef tout en s'affairant du côté des moniteurs et des incubateurs de l'unité de soins de néonatalogie. "Mais en fait, ce que nous faisons ici est très simple : nous développons pour les bébés et leurs parents un environnement serein et protecteur proche de celui

de la maison dans lequel ils peuvent passer autant de temps que nécessaire."

Créer un tel environnement est une tâche ardue. Mais les bénéfices en valent la peine. "Un enfant gardé auprès de ses parents dans la même chambre présente des résultats thérapeutiques remarquables", se réjouit Hilden. "Les niveaux d'infection sont plus bas qu'au sein de groupes conventionnels, l'allaitement maternel obtient de plus forts taux de réussite et la durée de séjour est écourtée avant le transfert en parties communes ou bien vers une sortie définitive. De plus, cela aide vraiment les parents à créer un lien affectif avec leurs enfants."

Un rééquilibrage en douceur

Dotée des Smartphones Ascom Myco et de la solution de notification des alarmes Ascom Unite, la nouvelle unité de soins NICU du centre hospitalier KUH — a inauguré ses locaux en mai 2015. Les 18 chambres ont rapidement été remplies avec des nouveau-nés et des parents.

Initialement, les infirmières du NICU avaient demandé à ce que la nouvelle solution Ascom soit configurée pour toutes les alertes non filtrées. *“Nous sommes des infirmières,”* explique Hilden, *“Nous voulions tout naturellement avoir le maximum d’informations sur chaque patient sous notre responsabilité.”* Mais les alertes non filtrées se sont avérées aussi mauvaises que de ne pas avoir d’alertes du tout. *“L’équipe Ascom nous avait prévenu,”* renchérit Hilden. *“Ils nous ont dit que nos infirmières pouvaient être dépassées par une forte fréquence d’alertes. Et ils avaient raison. Chaque infirmière en activité a rapidement reçu des centaines d’alertes durant son tour de garde. Nous avons vite été débordées !”* Autre inconvénient des alarmes non filtrées : la fatigue et le stress organisationnel. Ce sérieux phénomène se produit quand les équipes de soins deviennent désensibilisées par l’exposition excessive à des alertes et des alarmes. Les alertes se superposent au fond sonore ambiant et les équipes peuvent ne pas entendre ou ne pas notifier une alarme. Dans certains cas extrêmes, le personnel a même désactivé les moniteurs et les systèmes d’alarmes pour échapper aux perturbations sonores incessantes.

Bien sûr Ascom a rapidement adressé cet enjeu et calibré la solution. Hilden a souligné que l’expérience a été révélatrice. *“Cela a démontré que la solution pouvait en effet communiquer des alertes de manière sécurisée basées sur un riche éventail de paramètres et de données physiologiques. Et que nous pouvions rapidement adapter le système à nos besoins précis.”*

Des bénéfices aussi pour les mamans et les sages-femmes

La solution adoptée par le NICU intègre Ascom “Unite Assign”, l’application flexible de gestion d’événements et d’assignation des équipes. Ses fonctionnalités uniques permettent à de nouvelles mamans qui sont hospitalisées dans la partie adjacente de la maternité (habituellement pour un séjour entre 2 et 5 jours après la naissance) de rester au sein du NICU et de bénéficier d’une proximité physique avec leurs bébés. Leurs sages femmes attirées restent en fonction dans la maternité et reçoivent les alertes des mamans. Les mamans et leurs bébés peuvent ainsi demeurer ensemble tout en bénéficiant de soins appropriés.

Une tranquillité inestimable

“La tranquillité d’esprit est la clé de voûte de notre profession,” confirme Hilden. *“Une infirmière ne peut pas assumer correctement ses fonctions si elle s’inquiète en permanence qu’un patient, quelque*

part et d’une façon ou d’une autre, ait échappé au système et que les alertes ne seront pas correctement appréhendées. La solution Ascom aide à éliminer de telles inquiétudes. Nous savons que chaque alerte sera échelonnée suivant une chaîne d’infirmières assignées. Et nous savons aussi que la solution diffusera automatiquement une alerte à toute l’équipe n’ayant pas répondu durant le délai imparti. Même si ceci semble relever du détail technique - toutes les infirmières vous le diront - une telle connaissance est inestimable et nous aide réellement à nous concentrer sur une meilleure prise en charge de nos patients.”

NICU KUH en quelques chiffres

- 2 500 naissances par an
- La nouvelle unité de soins ultra moderne a ouvert ses portes en mai 2015
- 18 chambres familiales au sein du NICU
- 10-12 infirmières actives au cours de tours de garde standards

Bénéfices de la solution Ascom

- Liens affectifs facilités et plus rapides entre les enfants et leurs parents
- Tranquillité d’esprit pour le personnel infirmier, bien-être au travail
- Une meilleure utilisation des ressources existantes
- Optimisation du taux d’occupation : réduit le temps passé à l’hôpital - les bébés et leurs familles peuvent rentrer chez eux plus vite



Photographe Riikka Myöhänen, KUH

Mila Hilden (à droite), infirmière en chef au sein de la nouvelle unité NICU du Kuopio University Hospital en Finlande. Vétéran dans le domaine des soins intensifs, Mila Hilden a dès le départ, fait parti du projet en tant que gestionnaire. Sa mission a été de sélectionner et d’évaluer pour le NICU des solutions de notification d’alarmes et de communications sans fil.



Ascom
en situation

Un foyer chaleureux (mais tout aussi intégré, sans fils, sécurisé et efficace)

Pourquoi Wesley Mission Brisbane, une organisation sociale majeure à but non lucratif située dans l'état australien de Queensland, a choisi la solution d'appel infirmière Ascom pour ses six résidences gériatriques.

Très peu d'organisations peuvent se comparer à la Wesley Mission Brisbane (WMB). Fondée en 1906 au sein d'une église méthodiste à Brisbane, troisième plus grande ville du continent australien, WMB gère aujourd'hui 13 établissements gériatriques, 4 pédiatriques, 3 villages pour retraités, 1 centre de secours, et assure le support de trois communautés en matière d'hébergement.

"WMB est une organisation très dynamique," notifie Feargal O'Farrell, Directeur Marketing et Commercial, Ascom Integrated Wireless, Australie. "Ils sont constamment à la recherche de nouvelles façons de sécuriser et de rendre la vie de leurs résidents aussi digne que possible. WMB est également une organisation très ouverte et très accueillante. Ainsi lorsque nous avons commencé à discuter du changement de leur système d'appel infirmière, ils ont partagé avec nous deux besoins majeurs : la nouvelle solution devait être unique et intégrée et rester discrète pour respecter le lieu de résidence des personnes âgées". Annie Gibney, Directrice de la

Résidence pour personnes âgées de WMB, confirme. "Nous avons été très clairs dès le départ sur le fait que nous ne voulions pas de quelque chose d'intrusif dans la vie de nos résidents. Pas de signaux d'alarme bruyants, ou de lumières aveuglantes. Ce genre de systèmes d'appels non seulement perturbent les personnes et les équipes soignantes mais rappellent également l'environnement hospitalier. Il était évident que ce n'était pas ce que nous recherchions. Après tout, notre mission est de fournir des foyers confortables, de la chaleur et de l'assistance."

Gibney souligne également l'importance d'une solution d'appel infirmière unique et intégrée. *"Depuis le début nous voulions une solution unique offrant un champ de potentialités large, capable bien sûr d'apporter les fonctions traditionnelles d'appel infirmière mais qui pourrait supporter en plus la mobilité extérieure des résidents et une large palette de fonctionnalités supplémentaires. Cette forte potentialité était importante pour nous - et Ascom a été capable de répondre à notre demande."*

Une relation fondée sur un véritable partenariat

Marcelle Maxwell possède cet air d'assurance terre à terre propre à une infirmière en chef— une sorte de calme autorité qui inspire la loyauté des équipes et la confiance des résidents. En tant que responsable des infirmières au sein de la 'Cooper House', une communauté gériatriques de la WMB composée de 58 résidents, elle a porté le projet aidant les équipes et les résidents à partager leurs souhaits auprès des équipes Ascom.

Dès le déploiement de la nouvelle solution d'appels infirmière Ascom, il s'est produit ce que Maxwell décrit comme une "amélioration considérable" des temps de réponses des équipes soignantes lors des appels des résidents. Mais ce n'est pas seulement la hausse de l'efficacité et de la productivité des équipes qui l'a impressionnée. *"Ascom s'est tenu à nos côtés depuis le début du projet jusqu'au déploiement de la solution,"* ajoute Maxwell. *"Nous avons une longue liste d'exigences pour l'équipe Ascom,"* poursuit-elle, *"des demandes et des requêtes basées sur des interviews approfondies conduites auprès de nos équipes et de nos résidents. Ascom nous a délivré tout ce que nous avons demandé... et le tout en une seule et unique solution".*

Une réaction partagée par Ross Bloomfield, responsable informatique au sein de WMB. Le sentiment de Bloomfield au regard du projet et de son expérience de travail avec Ascom est double. D'une part, l'aspect technique. *"La solution Ascom nous assure que les procédures et flux de travail adéquats sont activés pour gérer l'ensemble des alertes et des événements à travers nos établissements."*

D'autre part, Bloomfield pointe du doigt l'esprit d'équipe et de coopération qui a caractérisé le projet. *"L'équipe Ascom a été exceptionnellement réceptive et ouverte à nos idées et à nos contributions"* conclut-il. *"Et, la façon dont ils ont construit des relations étroites avec nos résidents a juste été phénoménale. Ce projet a été pour nous une expérience très positive."*

Wesley Mission Brisbane en quelques chiffres

- Organisation à but non lucratif riche de plus de 50 sites dans l'état australien de Queensland
- Opère 13 résidences pour personnes âgées ainsi que de nombreux services de support et de centres de soins pour personnes de tout âge.
- 2 400 collaborateurs et plus de 1000 bénévoles

Bénéfices de la solution Ascom

- Une amélioration considérable des temps de réponse des équipes soignantes
- Une solution intégrée et unique
- Confort et assurance pour les équipes, les résidents et leurs familles de l'application des bonnes procédures



MARCELLE MAXWELL



ANNIE GIBNEY

Ascom a travaillé de concert avec Maxwell et Gibney ainsi qu'avec les résidents et les équipes soignantes pour concevoir une solution intégrée dotée d'une vaste gamme de fonctionnalités



La solution Ascom

- Plus de 2 800 points d'appels
- 877 mobiles
- 136 stations IP-DECT
- 895 beacons LF
- 772 médaillons sans fil

Ascom a développé un film promotionnel explorant les bénéfices de la solution et son impact sur la Wesley Mission Brisbane. Il est disponible sur la chaîne Youtube AscomFrance : Etude de cas Wesley Mission Brisbane





• **Téléphonie** • **Sécurité** • **Internet**

