



Guide pratique pour optimiser la communication dans les hôpitaux

Brochure

Alcatel·Lucent 
Enterprise



Le parcours de soins : comment l'optimiser ?

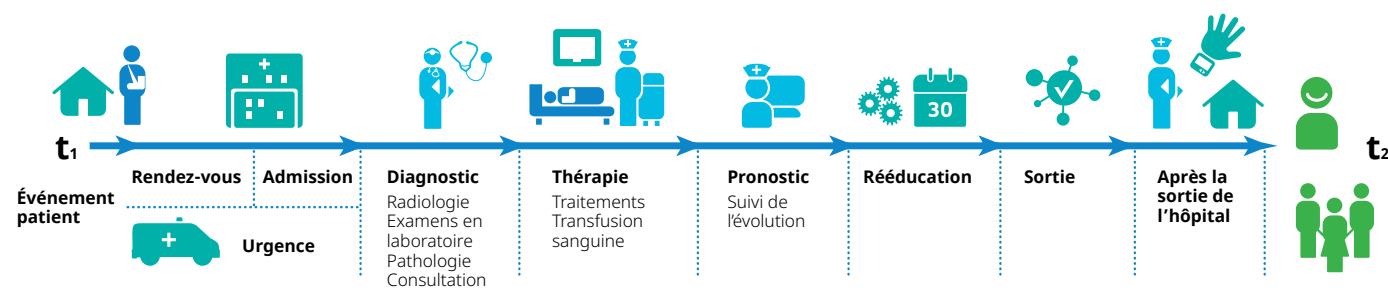
Optimiser le parcours de soins consiste à réaliser la meilleure prise en charge d'un patient avant, pendant et après son hospitalisation, pour les séjours planifiés, non planifiés (arrivée aux urgences) et ambulatoires. Toutes les étapes du parcours de soins sont concernées : depuis la prise de rendez-vous, l'accueil, l'admission, le séjour et les soins, jusqu'à la sortie et le cas échéant, le suivi post-hospitalisation (pour les patients chroniques ou suivis en ambulatoire).

Le numérique présente une opportunité réelle d'optimiser le parcours de soins pour permettre une expérience patient de qualité et pour simplifier la vie des soignants en leur libérant du temps pour le soin aux patients.

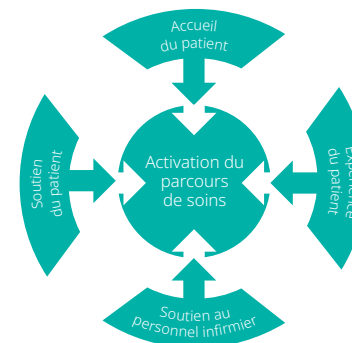
Les communications en temps réel permettent d'obtenir des résultats positifs dans de nombreux domaines :

- Un meilleur accueil des patients lorsqu'ils appellent l'hôpital, prennent un rendez-vous avec un service, ou préparent leur séjour hospitalier, que ce soit pour un séjour simple, ambulatoire, ou un suivi pour une pathologie chronique,
- Une sécurité accrue pour les patients et une meilleure réactivité des soignants, grâce à un accès facile au personnel le plus adapté disponible et à la transmission des bonnes informations à la bonne personne au bon moment,
- Une collaboration facilitée pour les soignants pour traiter les cas simples ou complexes.

Robustes, sécurisées, conformes aux réglementations relatives à la protection des données, les solutions de communications d'Alcatel-Lucent Enterprise sont source d'efficacité pour l'hôpital.



Les recommandations suivantes visent à optimiser le parcours de soins pour les patients et le personnel médical.



Recommandation n° 1

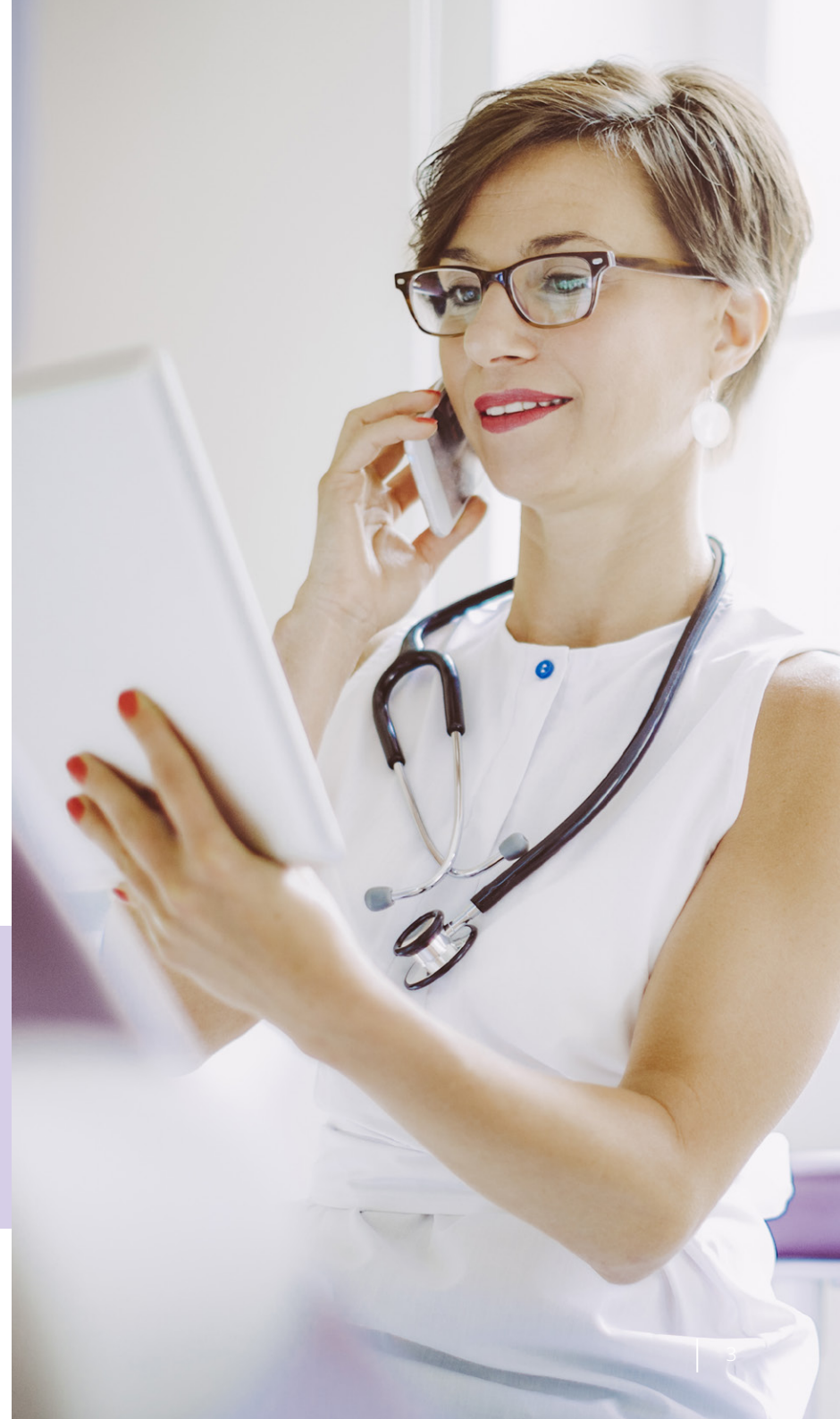
Améliorer l'accueil des patients au niveau général ou au sein des unités de soins

Les établissements sanitaires doivent accueillir les patients d'une manière appropriée. Un accueil médiocre peut engendrer de l'insatisfaction et nuire à l'image de l'établissement hospitalier. Avec l'émergence de multiples réseaux sociaux qui évaluent constamment les performances des cliniques et des hôpitaux, les mesures suivantes peuvent être envisagées :

- Centraliser l'accueil téléphonique
- Doter les opératrices d'un outil de supervision en temps réel qui affiche les indicateurs de performance afin de les aider à identifier rapidement les faiblesses et à établir des stratégies correctives
- Alléger la pression sur les unités de soins en tension en gérant mieux les tâches répétitives :
 - Mettre en place, au sein de chaque unité de soins, une stratégie flexible de routage des appels en fonction des compétences, du calendrier, du lieu, de la présence ou d'une base de données externe (comme l'emploi du temps des soignants).
 - Automatiser les flux d'appels à l'aide de la synthèse vocale multilingue. Utiliser la sélection numérique ou la reconnaissance vocale automatique pour orienter un patient lors d'un appel entrant
 - Joindre directement un patient hospitalisé via son numéro de chambre
 - Être orienté vers la bonne personne grâce aux options d'un menu et aux fonctions annonce, appel direct ou appel supervisé
 - Proposer une interface de programmation intuitive multi-administrateurs, permettant à chacun d'avoir sa propre vue et de personnaliser le message d'accueil par unité de soins

Québec, Canada - Clinique Fertily

La clinique Fertily est un centre de procréation médicalement assistée qui dessert une population de 800 000 personnes au Québec. Elle est reconnue pour la qualité de ses services et son taux de réussite élevé en matière de fécondation in vitro et d'insémination intra-utérine. La clinique voulait éviter de laisser des appels sans réponse, provoquant ainsi le mécontentement et la frustration des patients. Elle a déployé une infrastructure téléphonique fiable ainsi qu'une solution d'accueil automatisée, pour traiter en toute fluidité les appels des patients et fournir une assistance téléphonique d'excellence, garantissant ainsi une expérience patient et une prestation de services de santé de qualité.





Recommandation n° 2

Offrir aux patients à domicile une expérience de soins connectée utilisant des technologies pertinentes

Avec l'évolution de la prise en charge et le suivi des patients chroniques toujours plus nombreux, la durée des séjours se réduit et les hôpitaux doivent rester en relation avec leurs patients sur le long terme. Des technologies efficaces et sûres doivent permettre aux patients d'être connectés depuis leur domicile pour des procédures pré-opératoires ou une thérapie quand nécessaire.

Une solution de communication peut être fournie au patient pour maintenir le lien avec l'hôpital (via messagerie instantanée, audio, vidéo). Cette solution repose sur une application mobile pour smartphone, ou sur un téléphone fixe pour les générations moins férues de technologie. Enfin, elle est suffisamment souple en termes d'utilisation et de modularité du logiciel pour s'adapter au cas spécifique du patient, comme le suivi péri-opératoire ou le suivi de maladies chroniques.

Cette solution ouverte permet d'ajouter aux applications médicales différents flux de messages (par exemple, un service de chat pour les infirmières et un autre pour le personnel administratif) afin de répondre aux questions et de partager des documents et des photos.

Japon - Municipalité de Hokkaido

Hokkaido est la deuxième plus grande des quatre îles principales du Japon. Cette île possède un conseil de promotion de l'utilisation des infrastructures d'information et de communication qui se concentre tout particulièrement sur l'appropriation des services numériques par les utilisateurs : ce Conseil vérifie notamment que la population âgée s'adapte bien aux programmes sociaux du gouvernement et qu'elle bénéficie de tous les soins nécessaires pour préserver sa santé et son bien-être mental. Soucieux de maintenir le lien entre les communautés, le Conseil a équipé les maisons de retraite de terminaux IP 8088 pour assurer des communications multimédia et des services applicatifs de haute qualité. Cette technologie répond à certains des défis médicaux, en permettant aux personnes âgées de rester en contact depuis leur domicile avec l'administration, leur famille et leurs amis, grâce à des communications simplifiées, la vidéo, la messagerie et aux alertes de notification.

Recommandation n° 3

Faciliter la vie des soignants grâce à des systèmes de collaboration et de communication en temps réel

Les technologies de communication en temps réel aident les médecins et autres praticiens à collaborer tout en permettant de mieux gérer les interruptions liées à l'urgence.

- Permettre au cadre infirmier d'écouter l'enregistrement du rapport de l'équipe de nuit et de noter toute information ou image utile
- Faciliter les communications et la collaboration instantanées avec les équipes sur site ou à distance
- Les médecins, le personnel infirmier et les thérapeutes peuvent s'accorder sur les protocoles à mettre en place pour les patients lors de réunions en présentiel et en virtuel :
 - Mettre en place une collaboration en temps réel qui favorise les réunions d'équipes pluridisciplinaires avec communication vocale, messagerie instantanée, partage d'écrans et de documents
 - Permettre aux médecins d'être joints sur plusieurs terminaux à l'intérieur et à l'extérieur de l'hôpital grâce à un numéro professionnel unique
 - Intégrer la communication à partir d'une application métier, comme le Dossier Patient Electronique (DPE) ou le Dossier Médical Partagé (DMP) ou même à partir de Microsoft® Teams

États-Unis - Un groupe hospitalier de 75 000 employés

Pendant la pandémie, la plupart des médecins ont passé des appels mobiles à partir de l'application EPIC de leur smartphone pour joindre leurs patients, entraînant une forte augmentation des dépenses de communication. Le groupe hospitalier a décidé de gérer les appels sortants à travers son système de communication et son infrastructure Wi-Fi, ce qui a permis de réduire considérablement la facture. À cette fin, la solution de collaboration Rainbow proposée par Alcatel-Lucent Enterprise™, certifiée HIPAA, a été intégrée à l'application EPIC du smartphone des médecins et elle est utilisée désormais pour gérer les réunions pluridisciplinaires.





Recommandation n° 4

Améliorer la réactivité du personnel grâce à des notifications ciblées

Des communications plus efficaces permettent au personnel médical de consacrer plus de temps aux patients et contribuent à réduire la durée de leur séjour. Selon une étude d'Accenture*, les hôpitaux américains perdraient environ 12 milliards de dollars par an, en raison d'une mauvaise communication entre soignants. 40% de cette somme, soit environ 5 milliards de dollars, seraient imputables à la lenteur des communications entre les personnels infirmiers.

Un hôpital type de 500 lits de soins intensifs pourrait ainsi subir un surcoût annuel estimé à 4 millions de dollars occasionné par les pertes de temps dues à une mauvaise communication entre médecins et personnels soignants et à l'augmentation potentielle de la durée des séjours que cela génère. Pour réduire les coûts, des solutions existent :

- Déployer des services de notification utilisant des flux d'alarmes paramétrables et sécurisés, permettant d'alerter le personnel infirmier en service
- Varier les types de notification tels que les appels malade ou les détections de fugue patient
- Informer précisément sur la situation, avec des détails sur la localisation, les calendriers ou la disponibilité du personnel.
- Connecter les dispositifs IoT qui enregistrent les données médicales des patients (par exemple : capteur de présence, caméra, lit intelligent, capteur au sol)

Suède - Une clinique à Stockholm

Cette clinique suédoise dispose, entre autres, d'un service de gastro-entérologie et d'endoscopie de pointe depuis presque vingt ans. Elle a déployé des services de notification, incluant une application sur smartphone et une application de géolocalisation, afin de renforcer la sécurité de ses patients.

*Accenture 2013 « A call to action: Overcoming Communication Challenges in Hospitals »

Recommandation n° 5

Protéger les personnes et les équipements

Au cours des dernières années, les hôpitaux ont connu une augmentation du nombre d'actes de violence mettant en danger les personnels, les soignants et les patients, et portant atteinte aux équipements par le vol, la destruction et l'intrusion dans des zones protégées.*

Les hôpitaux ont dû également prendre en compte les menaces liées aux activités terroristes et aux cyberattaques. Ils doivent être prêts à faire face à toute attaque potentielle, à protéger leurs sites, patients, visiteurs et personnels ainsi qu'à gérer des événements impliquant de nombreuses victimes.

- Assurer la sécurité du personnel médical grâce à des terminaux ou des applications sur smartphone, dotés de boutons d'alerte et de fonctions « homme à terre » incluant la géolocalisation
- Détecter les alarmes techniques installées dans les bâtiments (telles que détecteurs d'incendie, détecteurs de contact et caméras de sécurité) et lancer les services de notification appropriés
- Prendre en compte les communications humaines vers les services d'appels d'urgence notamment par la localisation du terminal d'appel
- Activer l'enregistrement audio à la demande
- Gérer un système de messagerie sécurisé, basé sur les priorités, avec des alertes audio persistantes
- Se préparer aux incidents causant un très grand nombre de victimes. Déployer des solutions associant des services de notification et de conférence d'urgence pour les incidents de grande ampleur.
- Être en mesure de prévenir un nombre défini de personnes (par exemple les soignants ou les agents de sécurité) et d'envoyer des notifications de masse pour atteindre le plus grand nombre de personnes possible, par le biais de messages audio et de messages texte sur les écrans de l'hôpital
- Mettre en place des scripts de routage et des messages d'accueil préconfigurés pour répondre aux appelants de l'hôpital et réguler l'afflux de patients en cas d'urgence exceptionnelle (un accident de la route majeur, une catastrophe naturelle ou un acte de terrorisme)

France - Un hôpital de plus de 500 employés, spécialisé en psychiatrie

L'hôpital a amélioré ses processus médicaux en déployant un système unique de notification IP offrant différents services. Ce système permet de mobiliser le personnel et les experts nécessaires pour chaque prise en charge en urgence, ainsi que de gérer les recours hiérarchiques. Il fournit également des services de protection de travailleur isolé pour le personnel infirmier, avec géolocalisation des terminaux DECT, basée sur la technologie Bluetooth Low Energy (BTLE) d'Alcatel-Lucent Enterprise. Plus de 140 balises BTLE ont été installées pour atteindre le niveau de précision de localisation attendu.

* Crisis Prevention Institute (CPI) 2022 « Workplace Violence Prevention Handbook for Healthcare Professionals »





Recommandation n° 6

Doter votre système de communication de capacités de redondance afin de réduire au minimum votre durée d'interruption

Qu'il s'agisse d'une clinique ou d'un groupe hospitalier multisite, les prestataires de santé ont besoin d'une infrastructure de télécommunication robuste et résiliente. L'accès aux données patients et aux multiples applications du Système d'Information Hospitalier doit être possible depuis le bureau des soignants ou en situation de mobilité, afin de favoriser la fluidité des processus médicaux ou opérationnels.

- Mettre en place une infrastructure téléphonique centrale fiable avec une durée maximale d'interruption admissible très courte
- Créer un système pouvant être entièrement virtualisé et facile à gérer
- Déployer une plateforme qui supporte de multiples réseaux WLAN, DECT ou cellulaire pour un personnel médical de plus en plus mobile et connecté sur site ou à distance

France - Hôpital de Mayotte

L'hôpital de Mayotte, situé en Outremer, est la plus grande maternité d'Europe avec près de 10 000 naissances par an. Après une longue période d'instabilité de son système de communication, l'hôpital a décidé d'investir dans une infrastructure de communication ALE : robuste, redondante et tournée vers l'avenir. À cette fin, une infrastructure Wi-Fi fiable a été mise en place pour fournir des solutions de mobilité et de collaboration sur les 15 sites de l'hôpital. Un serveur vocal interactif offre un service d'accueil des patients de qualité, plus moderne et plus performant, pour garantir un meilleur transfert des appels.

Concevoir un réseau capable de supporter nativement la VoIP, les dispositifs connectés, les applications et les systèmes hospitaliers

Le réseau d'un hôpital est le fondement sur lequel s'appuient les applications critiques. Le retour sur investissement sur la mise en place des différents systèmes – dossiers patients informatisés, archivage et récupération d'images, imagerie médicale d'une part et communication IP d'autre part – ne peut se réaliser que si ces outils connectent les personnes de manière fiable, sécurisée et extrêmement performante.

- Intégrer un accès unifié qui alimente les téléphones VoIP et donner la priorité aux applications en temps réel sur celles qui tolèrent mieux les temps de latence et d'instabilité
- Déployer une infrastructure WLAN supportant la norme Wi-Fi 6/6E, car la plupart des terminaux utilisés dans le monde hospitalier sont mobiles : téléphones ou applications VoIP, ordinateurs sur chariot, appareils médicaux (par exemple pompes à perfusion), systèmes de capture d'images mobiles (radiologie, imagerie par résonance magnétique) et autres capteurs
- Dimensionner le cœur de l'infrastructure de l'hôpital afin d'obtenir des performances de redondance et de résilience correspondant à celles du système de communication
- Sécuriser les plateformes IoT pour les dispositifs médicaux intelligents, les services de géolocalisation, la gestion des bâtiments et les systèmes de surveillance
- Mettre en place des services de géolocalisation, tels que des cartes interactives, le suivi des équipements et la recherche de contacts

Chine - Un grand hôpital de 4 750 lits

Cet hôpital chinois est considéré comme une référence en matière de numérisation et de système d'information hospitalier (SIH). Il a déployé un système de réseau et de communication (voix et centre d'appels) adapté à son agrandissement futur. La combinaison de la téléphonie IP, des applications médicales et des systèmes de gestion médicale, ajoutés au réseau sous-jacent, permet de gagner au moins 30 secondes par urgence pour chaque patient. La réduction de la durée d'hospitalisation des patients a permis d'augmenter le taux d'occupation des lits à près de 99 % tout en réduisant les coûts d'exploitation de l'hôpital de 0,2 millions de yuans par an.



Réussir sa transformation numérique en choisissant la meilleure technologie pour connecter les personnes et les machines

La transformation numérique a le potentiel de redéfinir la façon dont les personnes, la technologie et les terminaux de l'Internet des Objets Médicaux interagissent et se connectent les uns aux autres dans les environnements sanitaires, permettant d'optimiser les soins, réduire les coûts et améliorer les résultats. L'une des clés de l'adoption et de la généralisation de ces services est la connectivité intégrée aux processus métiers.

- La transformation numérique nécessite des machines fiables pour connecter les technologies suivantes :
 - Applications de bots, d'apprentissage automatique et d'intelligence artificielle
 - Capteurs intelligents et autres appareils connectés
 - Portail intégrant des systèmes de communication et de collaboration multimédia
 - Big data et analyses
 - Services de suivi des équipements basés sur la technologie Bluetooth Low Energy
- De nombreuses applications métiers numériques sont développées dans le monde, mais dans de nombreux cas, elles n'intègrent pas la connectivité entre les patients, les soignants et les processus métiers. Cette connectivité améliorée peut apporter les services suivants :
 - Présence de l'utilisateur
 - Appel audio ou vidéo
 - SMS
 - Partage de fichiers/d'écran
 - Traitement du langage naturel
 - Surveillance IoT
 - Services de notification
 - Services de téléphonie (contrôle des appels, conférence et autres)

- Intégrer une plateforme ouverte en tant que service. Exploiter les applications et les processus métiers internes existants grâce à une technologie de connectivité qui offre un ensemble d'APIs standards et apporte des services innovants aux patients et au personnel médical :
 - Téléconsultation
 - Services en libre accès pour les patients hospitalisés
 - Applications de soins ambulatoires
 - Applications de suivi des patients
 - Portail dossier médical partagé (DMP)/soignant/patient
 - Réseau social pour le service médical

Espagne - Servicio Cantabro de Salud (Service de Santé de Cantabrie)

Le Servicio Cantabro de Salud (SCS) est un organisme administratif autonome rattaché au ministère régional de la santé du gouvernement de Cantabrie, la 8e région la plus prospère d'Espagne. Avant la pandémie, le SCS a décidé de renforcer sa présence numérique auprès du public. Le SCS a compris qu'il serait de plus en plus difficile pour les patients d'accéder aux professionnels de santé pendant une pandémie. Pour faire face à cette situation sans précédent, il a mis en œuvre une stratégie de communications sur le modèle Platform as a Service (CPaaS) pour maintenir la continuité des soins aux patients en mettant l'accent sur la télémédecine. L'hôpital a anticipé que des solutions d'accès aux soins virtuels alimentées par la technologie CPaaS, pourraient permettre de réduire la pression exercée sur leur système de santé déjà surchargé. Le SCS a intégré Rainbow sur le modèle CPaaS (technologie ALE) à l'application publique SCSalud et à une application d'oncologie, ce qui lui a permis d'offrir les services suivants :

- Services de chat intégrant un chatbot pour les questions récurrentes des patients
- Consultation vidéo avec des équipes de soignants spécialistes pour les patients chroniques
- Visioconférence entre oncologues

Optimiser le parcours de soins

Les solutions d'Alcatel-Lucent Enterprise optimisent le parcours de soins des patients et du personnel soignant :

- Amélioration de la gestion des appels, au niveau général et des unités de soin, dans toutes les situations d'urgence
- Amélioration de l'expérience patient
- Efficacité accrue du personnel grâce à des systèmes de collaboration et de communication en temps réel
- Plus de temps consacré aux patients pour les soignants
- Protection renforcée des personnes et des équipements
- Infrastructure de réseau et de communication en temps réel robuste et résiliente permettant de garantir une durée maximale d'interruption admissible très courte
- Réseau capable de supporter nativement la VoIP, les appareils connectés, les applications et les systèmes hospitaliers
- Machine de mise en relation fiable reliant les personnes et les objets pour renforcer l'agilité des processus métier

Avec la suite de communication d'Alcatel-Lucent Enterprise, les établissements de santé bénéficient de solutions et de services différenciés. La fiabilité, les performances et les environnements résilients permettent aux soignants de se concentrer sur ceux qui importent vraiment : leurs patients.

Solutions pour :

Recommandation n° 1

Solutions opérateur pour OmniPCX® Enterprise (4059 Extended Edition ou application opérateur sur DeskPhone ALE-300) avec Soft Panel Manager personnalisé pour l'affichage des performances

Visual Automated Attendant (système de réponse vocale interactive)

Recommandation n° 2

8088 DeskPhone, personnalisé, fonctionnant sous Android OS et équipé d'un clavier analogique

HUB Rainbow CPaaS (Communications Platform as a Service) offrant une API de communication

Recommandation n° 3

Système de collaboration basé sur le cloud : Services de collaboration Rainbow™ et certifiés HDS en France

Pour l'intégration des applications métiers : Connecteur Rainbow CPaaS ou MS Teams

Recommandation n° 4

Serveur de notification tiers, OmniAccess Stellar pour infrastructure WLAN, combinés WLAN (combinés WLAN 8158s/8168s) et notification à l'aide de l'application pour smartphone, infrastructure et gamme de combinés DECT, y compris fonctionnalités d'appel d'urgence (combiné DECT 8262)

Recommandation n° 5

Connectivity Rainbow pour les alarmes techniques (Rainbow Alert), Visual Notification Assistant pour les appels d'urgence, OmniPCX® RECORD Suite, Visual Automated Attendant

Recommandation n° 6

OmniPCX® Enterprise Communication Server Purple

Recommandation n° 7

OmniSwitch pour infrastructure d'accès et de cœur de réseau, OmniAccess® Stellar pour infrastructure WLAN, y compris points d'accès OmniAccess Stellar et suivi des équipements OmniAccess Stellar, convergé avec OmniPCX Enterprise

Recommandation n° 8

Le Hub Rainbow CPaaS fournit une plateforme ouverte en tant que service, assortie d'un ensemble d'API standards permettant de tirer parti des applications et des processus cliniques et opérationnels existants.



Découvrez comment nous pouvons vous aider à relier vos patients, votre personnel et votre écosystème de santé.

Informations complémentaires

www.al-enterprise.com/fr-fr/industries/healthcare

Blogs pour aller plus loin

www.al-enterprise.com/fr-fr/blog