

## Ascom lance la solution de communication innovante Unite Collaborate

# Communication interne sécurisée et liée aux patients

La nouvelle solution Ascom Unite Collaborate permet l'information interne dans les cliniques, les échanges d'informations liés aux patients et aux équipes de soins dans un environnement sécurisé. Cela favorise la collaboration, la transparence, l'efficacité, fait gagner un temps qui se trouve disponible pour les patients.

Les équipes de soins dans les hôpitaux et les maisons de retraite ont une variété d'exigences en communication. Celles-ci comprennent des informations sur le patient, la coordination interne du travail dans l'équipe, les exigences de configuration (par exemple le service de transport des patients), les prises de rendez-vous, les requêtes de résultats de laboratoire, mais aussi les appels d'urgence, par exemple ceux au team de réanimation.

### Des échanges d'informations liés au patient entre diverses équipes de soins

Toutes ces exigences peuvent être satisfaites avec le service de messagerie clinique «Ascom

Unite Collaborate» dans une seule application. Celle-ci gère l'affectation des équipes soignantes et des patients et permet des échanges d'informations liés aux malades. Cela permet aux médecins et aux infirmiers(-ières) de lire et de compléter facilement des données importantes sur leurs patients. Si de nouveaux symptômes apparaissent chez le malade, l'application facilite le questionnement du médecin sur ce problème. Les informations-patient actuelles sont directement disponibles quand une nouvelle équipe de soins prend la relève.

Techniquement, cette intégration peut être réalisée par la connexion au central téléphonique, au serveur de communication, au système

d'information hospitalier et aux sous-systèmes. Les données de l'application et la transmission des messages sont sécurisées et restent uniquement sur les serveurs du département des technologies de l'information de l'hôpital ou de la maison de retraite.

### Soins axés sur l'équipe pour de meilleures prestations auprès du patient.

Les soins infirmiers sont une discipline d'équipe. En conséquence, des ressources qualifiées sont nécessaires pour réussir dans ce domaine. De nombreuses tâches accomplies par les infirmiers(-ières) prennent beaucoup de temps. Pour cet environnement particulier de l'équipe





soignante, une communication hautement interactive et rapide est essentielle. «Unite Collaborate» aide à assurer la continuité de l'action entre les différents membres de l'équipe en permettant une communication centrée sur le patient.

### **Communiquer rapidement et partager des informations**

Les professionnels de soins et leurs superviseurs peuvent rapidement communiquer avec toute une équipe et partager les informations-patient en toute sécurité avec la solution innovante Ascom. Ils peuvent consulter facilement toutes les données pertinentes sur le patient à partir de son dossier électronique – directement auprès de celui-ci, sur un terminal mobile. En raison de leurs droits d'accès, les soignants disposent de listes de patients telles que «Mes patients» ou «Tous les patients» dans un service ou une salle. Ils peuvent également utiliser l'outil de communication pour envoyer des commentaires aux membres de l'équipe, au Département ou à la Direction de la gestion infirmière.

Connecter l'équipe est de la plus haute importance. La communication et la coopération entre les infirmiers(-ières) doivent être au premier plan, car ici elles permettent clairement d'éviter des erreurs ou des inexactitudes dans les soins infirmiers<sup>1</sup>. L'application mobile Unite Collaborate minimise les déficits de communication et connecte l'équipe soignante, peu importe la

distance qui les sépare. Cela permet d'éviter des interruptions inutiles dans le travail et d'envoyer des messages au lieu d'interférer avec un appel vocal. Avec cette application, les utilisateurs ont également un accès sécurisé ad hoc aux données stockées dans les dossiers électroniques des patients.

### **Comblent les lacunes d'information**

La communication clinique est une partie fondamentale des soins infirmiers modernes. Une mauvaise communication peut conduire à des situations qui ont un impact négatif sur l'efficacité des soignants et qui peuvent mettre en danger la sécurité des patients<sup>2</sup>. L'amélioration de la communication entre les infirmiers(-ières) permet une meilleure coordination et prise en charge globale. Parce qu'environ 80% de l'échange d'informations cliniques ont lieu entre collègues.<sup>3</sup>

### **Une communication simple et sécurisée**

Ascom Unite Collaborate est une solution de messagerie clinique, d'échange d'informations et de téléphonie pour les hôpitaux et les maisons de retraite qui aide à se conformer aux exigences de la DSGVO (RGPD – Règlement général sur la protection des données).

Bernward Adams, directeur général d'Ascom DACH, déclare: «Les équipes soignantes ont besoin d'une forme de communication sécurisée entre elles, non pas avec les services de

messagerie générale, mais aussi avec un logiciel spécifique à l'hôpital pour protéger les données des patients. Unite Collaborate est un outil de communication centré sur le patient qui répond à ces exigences de sécurité.»

«La communication interne doit être simple et sécurisée», conclut Dr Udo Jendrysiak, Solution Market Manager Healthcare chez Ascom Wireless Solutions, pour bénéficier au mieux des compétences des personnels qualifiés, il faut que les hôpitaux et les maisons de retraite offrent des emplois intéressants avec un appui technique très moderne. Pour améliorer la communication interne entre les membres d'une équipe et de les aider à partager les dernières informations sur les patients rapidement et globalement, il faut une approche qualifiée de soins en groupes et le soutien des outils de communication avancés.»

### **Plus d'utilisation ciblée**

Le problème est éminent, car les études le démontrent à plusieurs reprises: le personnel de soin passe seulement 19 pour cent de son temps directement auprès du patient. En règle générale, les systèmes d'appel d'urgence obsolètes et l'exécution de tâches secondaires sont également en cause. Un autre produit Ascom apporte un soutien précieux: la plateforme innovante Telligence 5.0. Elle optimise la communication et les processus, réduit le taux d'erreur et donne aux professionnels plus de temps pour leurs tâches essentielles.



Cela commence avec le combiné attribué au patient: au moyen d'une touche, Telligence 5.0 établit une connexion vocale avec des interlocuteurs distants prédéfinis. Ainsi on peut clarifier immédiatement si la personne qui appelle veut seulement un verre d'eau ou s'il existe une situation d'urgence médicale. Le patient reçoit sans délai une réponse à sa demande. Grâce à son terminal simple et intuitif, il peut également contrôler directement diverses fonctions dans sa chambre, par exemple les stores ou la télévision.

Les appels de patients ou d'autres événements importants sont présentés clairement et bien classés sur Telligence – au niveau du pupitre de commande fixe ou sur l'appareil mobile éprouvé Ascom Myco. En outre, un appel de patient ou une tâche initiée par un spécialiste sont affichés dans les couloirs et par de feux de signalisation actifs ou passifs en dehors des chambres.

Dr Udo Jendrysiak: «Cette innovation que ainsi que Ascom Unite Collaborate, notre dernier développement, s'intègrent au sein de notre large gamme de produits et sont des éléments avec lesquels nous nous efforçons d'améliorer quotidiennement le travail de soins pour le rendre plus agréable et plus centré sur le patient.»

#### Littérature

1. O'Daniel M, Rosenstein AH. Professional Communication and Team Collaboration (Communication professionnelle et collaboration d'équipe). Dans: Hughes RG,

éditeur. Patient Safety and Quality: An Evidence-Based Handbook for Nurses (Sécurité et qualité des patients: un guide factuel pour les infirmières). Rockville (MD): Agency for Healthcare Research and Quality, US (Agence pour la recherche en santé et la qualité, États-Unis); 2008 avril, Chapitre 33. Disponible à l'adresse: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK2637/>

2. US Joint Commission, Sentinel Event Statistics Released for 2014; Most frequently identified root causes for Sentinel Events (Commission mixte américaine, Statistiques sur les événements sentinelles publiées en 2014; Les causes profondes les plus fréquemment identifiées pour les événements sentinelles), page 1; 29 avril 2015. Disponible à: [http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwje9LHbjbnWAhWi7oMKHdPaCMQFgg0MAE&url=http%3A%2F%2Fwww.jointcommission.org%2Fassets%2F1%2F23%2Fjconline\\_April\\_29\\_15.pdf&usq=AFQjCNH1Ss27m1IG9hYAntyBeroFV-bpnw](http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwje9LHbjbnWAhWi7oMKHdPaCMQFgg0MAE&url=http%3A%2F%2Fwww.jointcommission.org%2Fassets%2F1%2F23%2Fjconline_April_29_15.pdf&usq=AFQjCNH1Ss27m1IG9hYAntyBeroFV-bpnw)
3. Coiera, E. (2006). Communication Systems in Healthcare (Systèmes de communication dans les soins de santé). Clinical Biochemist Reviews, [en ligne] 27 (2), à la page 89 [15 mars 2016] Disponible à: [www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1579411/](http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1579411/)

#### Informations complémentaires

Oliver Laube  
 Direktor Marketing  
 Deutschland, Österreich & Schweiz  
 Ascom Deutschland GmbH  
 Kruppstraße 105  
 60388 Frankfurt am Main  
 Téléphone +49 69 580057-400  
 Mobile +49 172 615 40 19  
 oliver.laube@ascom.com  
 www.ascom.ch

### Ascom – fournisseur de solutions globales

Ascom est un fournisseur de solutions globales axé sur les TIC dans les soins de santé et les solutions de flux de travail mobiles. La mission d'Ascom est de combler les lacunes de l'information numérique afin d'assurer les meilleures décisions possibles – à tout moment, en tout lieu. La mission d'Ascom est de fournir des solutions en temps réel pour les environnements très mobiles, adaptés et sensibles au facteur temps. Ascom utilise ses produits exclusifs et ses excellentes compétences en architecture logicielle pour développer des solutions d'intégration et de mobilité qui permettent des flux de travail en continu, complets et efficaces pour les soins de santé, pour l'industrie et le commerce de détail.

Ascom dont le siège est à Baar est représentée avec des sociétés d'exploitation dans 18 pays et emploie environ 1300 personnes dans le monde entier. Les actions nominatives Ascom (ASCN) sont cotées à la Bourse suisse SIX à Zurich.