

Un projet de communication pour améliorer de manière déterminante les soins dans les hôpitaux

Integrated Workflow Intelligence

De nombreux hôpitaux ressemblent aujourd'hui de plus en plus à des entreprises industrielles. On parle du produit 'santé' et de répartition des moyens de production. Il s'agit de l'utilisation optimale des investissements médicaux coûteux tels que le CT ou l'IRM. Les chemins doivent être optimisés et le personnel doit prendre les mesures nécessaires le plus efficacement possible.

Dans l'organisation des processus de travail, il est particulièrement important de passer à la bonne personne la bonne information au bon moment. Et comme il y a une variété de sources d'information à l'hôpital, la façon dont l'information est communiquée et intégrée est d'une grande importance. L'amélioration de l'efficacité des processus de travail est l'un des outils les plus importants pour réduire les coûts et augmenter la rentabilité. Des études ont montré que le 80-85% des coûts à l'hôpital concerne le déroulement des étapes de travail et seulement le 2-5% concerne les investissements en dispositifs médicaux et autres équipements.

Les soins méritent une attention particulière

Les soins et le personnel soignant méritent une attention particulière. Aux États-Unis, il existe déjà des hôpitaux, où les patients sont invités à la fin de leur séjour à participer à un sondage relatif à leur satisfaction, ce qui déterminera le montant de la facture. Nous n'y sommes pas encore en Europe, mais les exigences augmentent quand même, en particulier chez les patients privés. Cela contraste avec le fait qu'il y a toujours moins de personnel soignant tandis que les tâches pour le personnel infir-

mier augmentent. A ajouter à cela une fatigue croissante consécutive aux alarmes, car une série d'alarmes critiques et moins critiques viennent aggraver, sans être filtrées, le personnel infirmier. En outre, les patients et leurs familles s'attendent à ce que les médecins et les soignants puissent interpréter de façon rapide et actuelle les résultats du laboratoire ou de la radiologie.

La communication intégrée assume donc un rôle clé pour garantir des processus de travail efficaces. Le fournisseur suisse Mission Critical Communications dans le domaine de la santé,



Ascom, appelle cela «Integrated Workflow Intelligence». Sous le concept de communication «Integrated Workflow Intelligence» on comprend une solution constituée d'un logiciel et d'un hardware modulaires, associés à des services de consultation et des capacités d'intégration de sources d'information les plus différentes.

Soutenir de manière efficace les processus de travail

Un logiciel de communication intelligent doit être capable de préparer et d'interpréter les informations pour que les processus de travail soient pris en charge efficacement. Cela commence par la répartition des équipes et la configuration automatique des moyens de communication associés et s'étend de la planification de l'utilisation efficace des ressources, telles que l'organisation des transports jusqu'à la transmission intelligente, autrement dit prioritaire et filtrée, des alarmes des moniteurs de surveillance, appelés systèmes d'alarme distribués. Le logiciel doit aussi, bien sûr, être en mesure d'intégrer différentes sources d'information, comme par exemple les appels lumineux, les produits médicaux, les systèmes d'information hospitaliers ou les systèmes de gestion du bâtiment. Les informations recueillies doivent être analysées par le système et les tâches correspondantes transmises aux moyens de traitement de communication corrects.

Mobile, claire, robuste et transparent

Les moyens de communication, à leur tour, doivent répondre à diverses exigences. Ils doivent être mobiles pour que le personnel infirmier puisse être informé immédiatement et à n'importe quel endroit des événements importants. Ils doivent afficher les alarmes de façon claire et sans équivoque, être maniables d'une seule main et régler en quelques clics le flux de travail ultérieur. Ils doivent également lire des sources externes comme, par exemple, les codes-barres et afficher des applications spécifiques et autres en toute sécurité et par priorité. Ils doivent être assez robustes pour la pratique clinique quotidienne difficile et être faciles à transporter. Une batterie longue durée et de bonnes propriétés de désinfection sont aussi indispensables. L'infrastructure doit être en mesure de transmettre en toute sécurité les données et les alarmes et de localiser avec précision les appareils et les personnes en cas d'urgence et de garantir une communication vocale sans interruption.

Dans l'avenir, il sera possible de formuler à partir de la variété d'informations recueillies,



intégrées et placées dans un contexte, des prédictions afin d'intervenir avant que la situation ne dégénère.

Plus d'efficacité, plus de personnes satisfaites

«Integrated Workflow Intelligence» conduit à une optimisation des processus de travail et à une plus grande efficacité des soins, mais aussi à l'accroissement de la sécurité et de la satisfac-

tion des patients. Et pour revenir à l'exemple de l'industrie, «Integrated Workflow Intelligence» mène au total à une amélioration significative du «produit santé».

Informations complémentaires

Ascom Wireless Solutions
Oliver Laube, directeur de marketing
oliver.laube@ascom.com
www.ascom.com