



Anticiper les nouveaux modes de communication

De la santé à l'e-santé : LES UCC AU SERVICE DU PARCOURS PATIENT

Vers un monde real time, **collaboratif et mobile**



DE LA SANTÉ À L'E-SANTÉ : QUAND L'UCC IRRIGUE LE SECTEUR

Être DSI aujourd'hui n'a jamais été aussi passionnant. Au cœur de la transformation digitale du secteur de la santé, il est à la fois à la croisée de changements majeurs et acteur de ces changements. Des changements techniques bien sûr avec l'émergence du modèle hybride entre cloud et « on premise », des changements de périmètre avec le big data, l'APIsation, la prise en compte et la gestion des objets connectés (IoT : Internet of Things), l'émergence de l'intelligence artificielle ou encore du machine learning.

Aux évolutions techniques s'ajoutent des changements sociétaux avec l'arrivée de nouvelles générations dans le personnel de santé et les nouveaux modes de travail associés. Autant d'évolutions radicales qui induisent une modification majeure dans la gouvernance du système d'information et des communications.

Sur ce dernier point, l'enjeu est lui aussi de taille : quel système de communication déployer pour m'adapter de manière pérenne à un environnement d'entreprise en perpétuelle mutation ? Comment m'assurer que chaque membre du personnel ait accès aux documents de travail, puisse collaborer en temps réel, soit joignable en tout lieu et à tout moment - choisis par lui -, sur de multiples terminaux ? Comment m'assurer que les patients puissent contacter en libre-service selon le canal de leur choix des services de santé ? Comment m'assurer que les choix d'aujourd'hui seront à la fois pérennes techniquement tout en répondant aux usages à venir ? Derniers points, et de taille : comment bâtir un système de communication qui répond aux enjeux législatifs, pensons au règlement européen GDPR applicable dès 2018, et qui soit sécurisé face aux attaques et fuites de toutes sortes ?

Face à ces défis, les communications unifiées et collaboratives apportent une première réponse séduisante comme en témoigne son taux d'adoption en augmentation. Une croissance liée à des bénéfices désormais reconnus : mobilité, productivité, collaboration, souplesse, continuité, ROI, intégration...

“ FACE À CES DÉFIS, LES COMMUNICATIONS UNIFIÉES ET COLLABORATIVES APPORTENT UNE PREMIÈRE RÉPONSE ”

Parées de nombreuses vertus, les communications unifiées semblent donc de fait répondre au cahier des charges induit par une demande organisationnelle toujours plus complexe du monde de la santé ainsi que de souplesse et d'agilité par le personnel.

Au final, du point de vue du DSI, nous ne parlons plus en termes de communication, de réseaux, de messagerie, de téléphonie... nous parlons de services communicants, intelligents, sans coupure, orientés utilisateurs et au service de l'expérience patient.



L'E-SANTE : Y PENSER DÈS MAINTENANT

Enjeu : fluidifier le parcours du patient

La santé est sans doute le secteur où le progrès accélère de manière exponentielle grâce à la puissance accrue de calcul, de deep-learning, de la simulation, etc. Que ce soit les robots chirurgiens, le « copié-collé » de l'ADN avec CRISP-R ou encore les nanotechnologies au service de la guérison, les avancées sont extraordinaires et laissent augurer d'un sombre avenir pour les maladies.

De la même façon, le secteur des start-ups dédié à l'e-santé est très dynamique tant l'explosion des objets connectés a bouleversé le paysage. Preuve en est, déjà 125 startups sont regroupées sous le label France EHealthTech et des prévisions de ce marché évalué à 3 milliards d'euros par an...¹

Plus proche de tout un chacun, le parcours patient connaît lui aussi des avancées. Au même titre que la transformation de l'entreprise s'opère avec le client au centre, le « parcours patient » - compris comme la prise en charge structurée, globale et continue des patients au plus près de chez eux - est l'axe central de la politique de santé. C'est le fameux « virage ambulatoire » mis en place avec la loi de modernisation de la santé et les différents types de parcours associés². Petite révolution copernicienne, ce virage induit une adaptation du système de santé au citoyen et non l'inverse avec une évolution des soins, mais aussi des services. Les implications concrètes sont nombreuses et s'appuient essentiellement sur

une plus forte coopération entre professionnels, une meilleure coordination, bref, vous l'aurez compris sur un échange plus fluide des informations entre soignants et établissements, mais aussi par une facilité accrue des échanges entre le patient et le corps médical tout au long du parcours. Dans ce cadre, les communications unifiées sont appelées à jouer un rôle décisif en assurant la continuité, tant dans le partage d'informations, que dans la relation entre les différents acteurs du système de santé et des patients.

Le mobile et l'appstorisation au cœur des services de santé

Signe des temps, le mobile s'impose peu à peu comme le terminal universel. Tant du côté patient que du côté médical. Les communications unifiées sont la solution pour assurer la continuité de l'information, quel que soit le lieu ou l'acteur de la prise en charge. Avec au cœur du dispositif sanitaire, le dossier médical partagé (DMP). Avec les communications unifiées, il est très facile d'imaginer un accès au DMP par le médecin en utilisant une application sur laquelle le dossier de chacun est accessible avec un identifiant unique et protégé. Auparavant, le patient aura utilisé une application pour prendre rendez-vous et un SMS lui rappellera le jour et l'heure. En cas d'empêchement, une réponse du patient mettra à jour le calendrier du professionnel de santé et le libérera pour d'autres patients.

LES SOLUTIONS DE COMMUNICATIONS UNIFIÉES APPORTENT DES RÉPONSES AUX BESOINS DES PROFESSIONNELS DE SE COORDONNER AUTOUR DU PATIENT

¹<http://www.frenchweb.fr/10-chiffres-sur-le-deploiement-de-le-sante-en-france/228438>

²<http://solidarites-sante.gouv.fr/systeme-de-sante-et-medico-social/parcours-des-patients-et-des-usagers/article/parcours-de-sante-de-soins-et-de-vie>

À l'identique, dans un hôpital — ou traditionnellement personne ne répond —, la mise en place d'une application d'agenda partagée permet par exemple au médecin de ville de prendre rendez-vous via encore une fois via une application métier et de transmettre les informations nécessaires au bon suivi du patient. Avantages évidents : le confrère n'a pas à déchiffrer l'écriture de son collègue, tandis que la gestion des patients est fluidifiée.

Dans la santé comme dans les autres secteurs, les patients veulent des applications opérationnelles, les communications unifiées couplées à des applications métiers assurent cette mise en œuvre opérationnelle immédiate en évitant de jongler avec les formats de communication propriétaires.

La communication et collaboration inter-établissements

La loi Marisol Touraine oblige, d'ici à 2021, les établissements de santé publics, établissements ou services médico-sociaux publics à s'organiser en GHT (groupements hospitaliers territoriaux) et permet à d'autres établissements, comme les EHPAD, d'y participer.

À ce jour, les informations de 24 millions de patients sont partagées au sein des hôpitaux publics et les informations des patients en EHPAD recensées dans des fiches d'urgence. Si aujourd'hui le téléphone reste le principal outil d'échange entre professionnels, à terme, toutes les informations des patients seront là aussi accessibles et partagées entre professionnels au travers d'applications interopérables emportant des fonctions de communications unifiées multicanal et multiflux.

Ainsi, lors des échanges entre praticiens, il leur sera aisé de discuter par visioconférence de la pathologie en consultant le DMP, tout en envoyant simultanément une radio depuis leur application métier. En utilisant les communications unifiées, les praticiens s'assurent d'une parfaite interopérabilité et une parfaite compatibilité entre terminaux.

La dimension sociale des groupes de travail, les outils de visioconférence amélioreront le suivi des patients, mais aussi le partage des expertises et des procédures d'un établissement à l'autre.

La communication et collaboration intra-établissement

Les équipes soignantes sont constamment en situation de mobilité au sein d'un établissement ou à l'extérieur. Et dans le contexte des GHT, elles le seront encore plus. Pour joindre un membre du personnel, il est donc utile de savoir si celui-ci est présent et s'il est disponible grâce à la gestion de présence... Les médecins et infirmiers seront ainsi moins interrompus lors de leurs actes de soin.

Le personnel soignant doit aller vite : retrouver les informations sur le patient et sur son suivi. Les transmissions ciblées pourront être saisies depuis une tablette. Elles indiqueront très précisément le workflow avec le nom des précédents soignants qui se sont occupés du patient. En cas de doute, un infirmier pourra par exemple cliquer sur le nom d'un médecin ou d'un autre infirmier, en click-to-chat ou click-to-call pour lui demander des informations complémentaires.

Dans un autre cas, l'UCC permet en cas de «plan blanc» pour faire face à une catastrophe naturelle ou épidémiologique d'alerter simultanément tout le personnel et de mettre à leur disposition la partie documentaire nécessaire pour faire face à la situation.

Le suivi patient au sein de l'établissement : l'IoT au service des patients

Avec l'IP, de nouveaux boutons d'appel seront possibles: les patients d'un hôpital, d'une clinique ou d'une maison de retraite pourront appeler ou envoyer des sms en indiquant le problème et le niveau d'urgence. L'équipe soignante pourra alors répondre et prioriser les interventions.

Mais parfois, le patient n'est pas en mesure de communiquer. Les objets connectés, tels que les bracelets, la domotique ou immotique pourront déclencher des alertes. Un volet qui n'est pas ouvert en maison de retraite à partir d'une certaine heure peut être interprété comme un problème.

Autre scénario déjà opérationnel, dans un centre dédié au traitement de malades atteints d'Alzheimer, l'ouverture et la fermeture des portes sont gérées grâce aux montres connectées portées par les patients. Ces derniers peuvent ainsi se promener librement, mais certaines portes se fermeront pour éviter qu'ils ne se perdent. Cette gestion automatique des accès réduit ainsi la notion d'enfermement du patient.

Les scénarios avec les objets connectés sont encore à imaginer, ENGIE Ineo fait partie des acteurs qui imaginent dès aujourd'hui comment par exemple anticiper, prévenir et détecter la fragilité d'un patient. Le marché est en plein essor et représente pour l'e-santé de 15 à 23 milliards d'euros d'ici à 2025 !¹ Ce n'est donc que le début.

À l'hôpital : IP et mobile pour le « room service »

Dans les chambres d'hôpital, le téléphone est en voie de disparition. Chaque patient est désormais outillé de son mobile tandis que les bâtiments sont eux full Wi-Fi. Sur son mobile, le patient disposera d'une application avec toutes les informations utiles : plan de l'hôpital avec géolocalisation lors des déplacements, carnet de suivi et de rendez-vous, menus, suivi médical, programme télé, etc.

En cas de problème, l'application vous permet d'appeler l'infirmier de garde, de solliciter le médecin et in fine de garder un lien constant avec le personnel soignant.

Le suivi patient hors de l'établissement

Quelle qu'en soit la raison — volonté des patients de rester chez eux, capacité d'accueil restreinte des établissements de santé — la télémédecine et le suivi à domicile sont voués à se développer, notamment pour du suivi postopératoire et du suivi de personnes en perte d'autonomie.

Dans le cadre du suivi postopératoire par exemple, le patient ou un aidant familial reçoit le lendemain de son retour chez lui un message SMS pour savoir si tout va bien. En cas de problème, le soignant entre en contact avec le patient par visioconférence pour évaluer le niveau de douleur éventuel et les troubles secondaires.

Pour contacter un patient à domicile, il a suffi de cliquer sur le nom de celui-ci depuis son écran, grâce aux API sur les applications métiers. En suivant ce process, cela permet aux soignants de se concentrer sur le tiers des patients rencontrant des problèmes. À la clé, une économie de ressource et un gain de confort pour le patient.



¹<http://www.frenchweb.fr/10-chiffres-sur-le-deploiement-de-le-sante-en-france/228438>



CONTACT

Pour toute question :

engie.ineo@mkg-it.fr

01 83 81 23 40

