brother
at your side

La technologie et le secteur de la santé

Les patients au cœur de la transformation digitale

Une vision d'expert
basée sur des recherches approfondies par Savanta

www.brother.be

Le digital : l'avenir du secteur de la santé

La transformation digitale a apporté, certes, d'innombrables avantages à la société cependant la rapidité des changements technologiques peut parfois sembler écrasante. Cela est tout aussi vrai dans le secteur de la santé. De plus en plus de nouvelles technologies numériques viennent considérablement soutenir un secteur d'activité qui a pour but premier de sauver des vies et en améliorer la qualité.

Les objectifs du monde de la santé au cours des trois prochaines années

- Plus d'efficacité organisationnelle à travers l'automatisation
- Croissance de la productivité
- Augmentation de la rentabilité
- Amélioration de la durabilité

La technologie digitale et sa transformation continuent de révolutionner la manière dont le secteur fonctionne, qu'il s'agisse du système de management des hôpitaux, des processus de recherche plus avancés qui génèrent d'énormes progrès stratégiques dans l'avancée des futurs traitements ou encore, de la productivité du secteur dans son ensemble.

Cette transformation s'est accélérée pendant la crise de la COVID-19 grâce au développement d'applications de dépistage, de rapports de données et d'autres avancées, dont une grande partie est axée sur la gestion, le traitement et l'utilisation de la data. La pandémie a également renforcé le besoin d'agilité et de réactivité au changement.

Mais bien que la transformation digitale puisse être incroyablement puissante, elle doit être exploitée de la bonne manière pour être bénéfique aux organisations de soins de santé. Cela signifie que les outils numériques doivent aider à l'atteinte des objectifs fixés. Nos recherches montrent que les établissements de soins s'efforcent d'atteindre des objectifs généraux tels que la productivité, la rentabilité et la durabilité.

Les technologies axées sur la simplification des flux de travail se révèlent très populaires. Les professionnels de la santé se fixent également de nouvelles priorités, plus spécifiques, telles que l'amélioration de l'efficacité à travers l'automatisation, probablement parce qu'elle est la clé d'une plus grande productivité.

Les résultats de notre enquête laissent paraître que les systèmes d'impression jouent un rôle de plus en plus important dans la sphère digitale. Grâce aux fonctionnalités des imprimantes, les établissements de soins vont pouvoir disposer d'un environnement 100 % numérique.

Dans ce livre blanc, nous évoquerons ces technologies et verrons de quelle manière elles favorisent la digitalisation et constituent une vraie valeur ajoutée, notamment en ce qui concerne l'amélioration de l'expérience des patients, la sécurité et la satisfaction des employés. Nous examinerons également comment gérer les questions liées à la sécurité et mettre en place des process de travail digitaux au sein de votre structure, en vous appuyant sur une gestion efficace de vos fournisseurs et sur la location des systèmes d'impression. Enfin, nous aborderons l'impact environnemental de l'impression, sans oublier les moyens permettant d'atteindre vos objectifs de durabilité.

À propos de la technologie Brother

Dans le cadre de notre série de livres blancs ayant pour thème la transformation digitale, le présent rapport a pour objectif d'aider les établissements de santé à améliorer leurs méthodes de travail. Vous y trouverez des informations précises et des avis d'experts sur les tendances de la numérisation dans le domaine de la santé. Nos recherches ont pour but d'informer et d'accompagner les décisionnaires informatiques pour relever les défis d'aujourd'hui.

Thèmes abordés :

1. Transformation digitale dans l'univers de la santé

- Des process digitaux pour résoudre les obstacles rencontrés par les dirigeants des établissements de santé

- Des technologies innovantes utilisées à travers l'Europe

- Une expérience patient améliorée grâce à la technologie

2. La sécurité, un enjeu en matière de responsabilité

3. Tirer le meilleur parti de votre système d'impression

4. Préoccupations environnementales et durabilité

Notre méthodologie

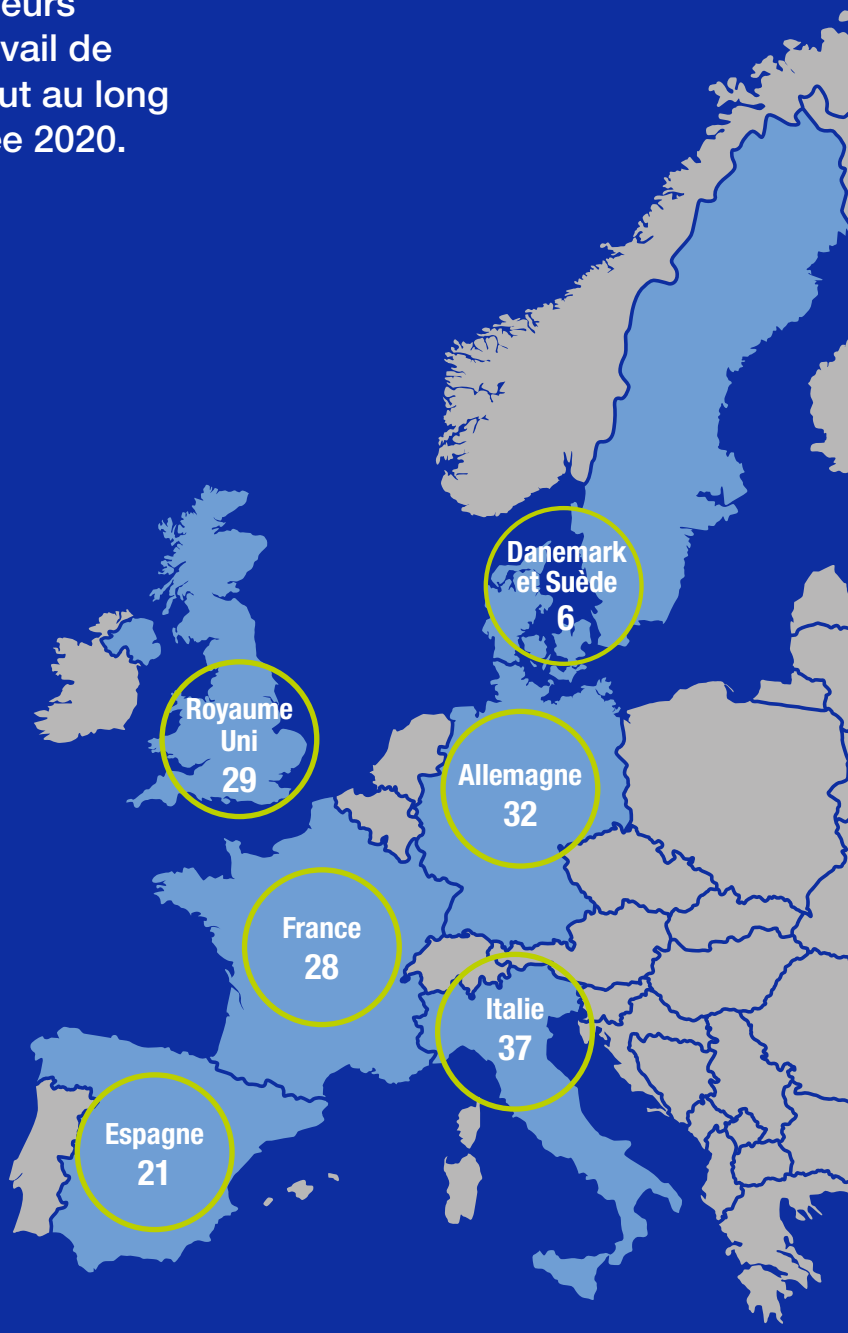
Ce livre blanc s'appuie sur 152 sondages, menés auprès de responsables d'entreprise et décideurs IT, travaillant au sein de PME du secteur de la santé (soins primaires, secondaires et tertiaires) comptant entre 10 et 499 employés et réparties sur plusieurs marchés d'Europe occidentale. Le travail de recherche sur le terrain a été mené tout au long de l'année 2019 et au début de l'année 2020.

Les réponses des PME du secteur de la santé

Les entretiens ont été répartis entre les décideurs stratégiques des entreprises (87) et les responsables de services informatiques (65).

En complément de notre sondage, des entretiens qualitatifs ont été menés auprès de six autres professionnels de la santé, occupant des postes de dirigeants.

La recherche a été menée par l'agence Savanta, spécialisée dans les études de marché.



À propos de Savanta :

Basé à Londres et à New York, Savanta est un cabinet d'études spécialisé dans la collecte de données, la recherche et le conseil. La société regroupe de nombreuses agences spécialisées et sa vocation est de développer une offre globale destinée à couvrir un large éventail de secteurs et de zones géographiques.

Savanta utilise des méthodes qualitatives et quantitatives pour récolter des données et générer des informations fiables et exploitables. Ces analyses ont pour objectif d'inspirer le changement et d'aider les clients à prendre des décisions fondées sur des preuves.

La transformation digitale dans l'univers de la santé

Créer et maintenir des flux de travail numériques efficaces

Les progrès technologiques dans le domaine médical sont continus et mis en œuvre pour aider les travailleurs de la santé à relever les principaux défis auxquels ils sont confrontés. Il est donc bon de constater que deux tiers des professionnels interrogés dans le cadre de notre enquête indiquent que leurs propres flux de travail sont de plus en plus numérisés.

Plus des trois quarts estiment que les flux de travail numériques deviendront encore plus importants à l'avenir, en phase avec l'évolution des modes de travail. C'est d'autant plus vrai au vu des changements observés suite à la pandémie de COVID-19. Les professionnels de la santé à travers le monde ont dû s'adapter rapidement et la technologie qui permet au personnel de travailler plus efficacement est de plus en plus répandue.

Sur les questions concernant les flux de travail numériques, nos interviewés répondent :

Nos flux de travail sont de plus en plus numérisés

65% des professionnels des soins de santé sont d'accord

Les flux de travail numériques deviendront plus important à l'avenir

77% des professionnels des soins de santé sont d'accord

Deux tiers des employés du secteur des soins de santé pensent que les process digitaux sont plus efficaces que les systèmes traditionnels. Ceci dit, plus de la moitié reconnaissent également que numériser les flux de travail peut entraîner des pertes de productivité s'ils ne sont pas mis en œuvre de la bonne façon. Cette mise en garde signifie que la numérisation est certainement la voie à suivre pour le secteur de la santé, cependant les établissements doivent faire attention à ne pas adopter la technologie seulement par principe.

Au contraire, la transformation digitale doit être mise en œuvre de façon stratégique pour maximiser ses avantages, ce qui signifie investir dans les bonnes technologies et ainsi s'assurer que la structure en bénéficie pour une durée indéterminée.

Plus de 62 % des professionnels interrogés reconnaissent que la numérisation des flux de travail pourrait nuire à la productivité si elle n'est pas mise en place correctement. C'est l'un des nombreux défis auxquels sont confrontés les employés des organismes de santé aujourd'hui.

La duplication du travail entre plusieurs systèmes informatiques et les processus manuels et/ou lents qui peuvent mener à des inefficacités organisationnelles ont été cités comme les défis à relever lors de la mise en œuvre des flux de travail de ce type. Pour cette raison, il est essentiel que l'intégration de toute technologie soit soigneusement étudiée et mise en œuvre de façon à ce qu'elle soit bénéfique pour les patients ainsi que pour les employés.

Les obstacles pour les dirigeants des établissements de santé

Les obstacles lors de la transition

Comme dans tous les secteurs, les professionnels de la santé font chaque jour face à des obstacles et beaucoup d'entre eux s'appuient sur le digital pour les aider.

Les professionnels interrogés ont souligné que se maintenir à jour en matière de standards informatiques est un défi majeur, ce qui est compréhensible au regard d'une industrie qui exige des contrôles plus rigoureux en raison de la sensibilité des données patients. Ceci confirme l'importance d'investir dans les bonnes technologies, les mettre en œuvre correctement et faciliter le bon déroulement des opérations. Ces affirmations mettent le doigt sur l'importance de la sécurité dans ce secteur, point qui sera abordé ultérieurement dans ce livre blanc.

Quels sont les défis pouvant impacter le quotidien du personnel médical et l'expérience du patient ?

Deux défis qui pourraient avoir une influence directe sur le moral des employés ainsi que sur l'expérience du patient sont la duplication du travail et les processus manuels ou lents. Dans un secteur qui traite des millions de patients par jour, il est essentiel que les processus soient simplifiés. La plupart des personnes interrogées citent ces deux points comme étant les défis majeurs auxquels ils sont confrontés, avec près de 70 % affirmant que plusieurs systèmes informatiques pourraient être la cause de la duplication de travail. Cette problématique a déjà trouvé sa résolution en Europe grâce à des flux de travail simplifiés. La pandémie de COVID-19 n'a fait qu'ajouter des difficultés, obligeant les différents organismes à s'adapter très rapidement.

Les obstacles freinant l'atteinte des objectifs

Duplication du travail à travers plusieurs systèmes informatiques 70 %

Des processus manuels et/ou lents 69 %

Être à jour en matière de standards informatiques appropriés 67 %

Des flux de travail numériques efficaces

Des technologies d'impression et de numérisation novatrices dans le secteur de la santé

Dans toute l'Europe, les établissements de santé ont déjà investi dans une variété de technologies numériques visant à éliminer les obstacles freinant leurs flux de travail, le plus souvent le Cloud, l'automatisation et les assistants numériques tiers (tels que les enceintes connectées).

Mais où se situe l'impression dans le débat sur la transformation digitale ?

L'impression est un élément clé des flux de travail numériques mis en place au sein des établissements de santé à travers l'Europe. De l'impression des bracelets patients et des étiquettes de prélèvements, en passant par la technologie Cloud plus avancée et les process digitaux entièrement intégrés, l'impression intervient à presque toutes les étapes du parcours médical.

Les technologies d'impression sont souvent mises en place afin d'aider à relever ces défis, comme par exemple, réduire la duplication des tâches ou accélérer les processus.

Les solutions sont souvent spécialisées, par exemple, l'impression de bracelets d'identification, d'étiquettes de prélèvements, de prescription et de poches de sang. Elles doivent donc être robustes et fiables pour répondre aux exigences quotidiennes qui leur sont imposées.

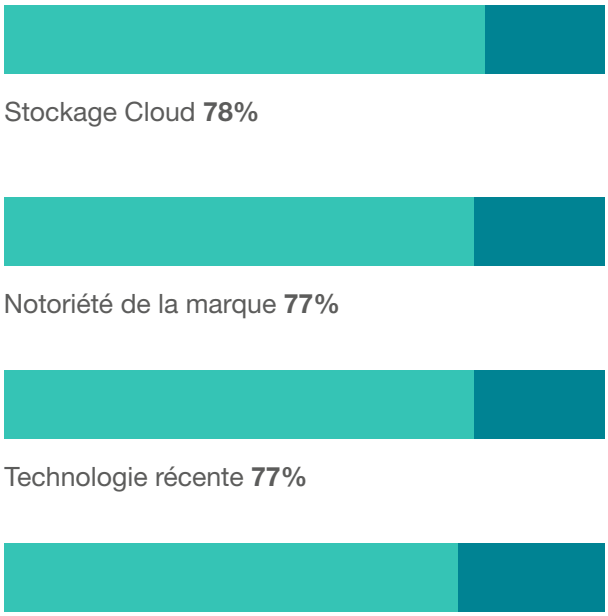
Un professionnel interrogé, exerçant au Royaume-Uni, a mis en avant l'utilisation d'imprimantes d'étiquettes à codes-barres dans le cadre des tests réalisés lors de la pandémie de COVID-19 : chaque prélèvement porte une étiquette à codes-barres permettant au Département de la Santé d'assurer une meilleure traçabilité des cas. L'impression et la numérisation de ces codes-barres à des moments clés du processus contribuent à les rendre plus rapides, plus efficaces et à réduire considérablement la duplication des tâches.

Les principaux investissements technologiques dans la santé

- Cloud
- Automatisation
- Assistants numériques tiers
- « Internet des Objets » (IoT)
- Analyse du Big Data

En ce qui concerne l'impression en particulier, nos recherches ont révélé que la possibilité d'enregistrer, de stocker et d'imprimer depuis n'importe où est également une priorité absolue pour les dirigeants du secteur de la santé, le stockage Cloud étant le critère le plus important lors du choix d'un équipement d'impression.

Principaux critères dans le choix d'une imprimante



Quels sont les avantages liés à l'investissement dans des solutions d'impression ?

- Charge de travail administrative réduite
- Amélioration de la sécurité des patients
- Simplification de l'accès des patients à leurs données personnelles
- Augmentation du temps consacré aux patients
- Amélioration de la précision des systèmes d'identification

Si l'on considère l'ensemble des technologies adoptées par les organismes de santé, on réalise que les deux avantages les plus significatifs sont le gain de temps et de productivité. Par exemple, 50 % des professionnels de la santé conviennent que l'un des principaux avantages liés à l'investissement dans la technologie d'impression est la réduction de la charge de travail administratif, lors de la numérisation de documents papier tels que les ordonnances.

Technologies Cloud, Internet des Objets et la capacité d'imprimer depuis n'importe où

La COVID-19 a apporté avec elle une foule de défis, comme l'agilité et l'adaptation au changement, des points susceptibles de bénéficier de la technologie Cloud. Nos recherches pré-COVID-19 montrent que la majorité des personnes interrogées prévoyaient déjà d'investir dans le Cloud, cherchant des solutions pour améliorer les process de travail numériques en les rendant plus efficaces.

Dans ce contexte, les établissements de santé recherchent des solutions pour investir massivement dans des systèmes d'impression et des technologies Cloud qui sont les piliers de cette transition. Selon elles, la possibilité de stocker sur le Cloud est le facteur différenciant le plus important, 78 % reconnaissant même qu'il s'agit d'un critère primordial.

Technologies Cloud

La technologie Cloud offre aux entreprises la capacité de stocker plus de données sans avoir à investir dans des serveurs traditionnels ni avoir à les gérer dans leurs locaux. Cela a permis de répondre au besoin croissant d'espace de stockage dans les entreprises de soins de santé et les hôpitaux modernes, qu'il s'agisse des Dossiers Médicaux Partagés (DMP), de données de recherche ou simplement pour le stockage d'informations telles que les bulletins de paye des employés.

Se distancier des serveurs physiques a pour avantage de pouvoir accéder aux données depuis n'importe où, via une connexion Internet autorisée. Ce qui est bénéfique dans un secteur où les installations sont souvent réparties sur plusieurs sites au sein d'un même organisme.

Les imprimantes deviennent rapidement une composante clé de l'architecture de l'« Internet des objets » (IoT), grâce à laquelle de plus en plus d'appareils deviennent compatibles avec le réseau et peuvent prendre part aux transferts de données.

Ces logiciels d'analyse apportent également une vision plus précise des besoins des employés, peu importe l'endroit où sont situés les équipements, ou des différentes fonctionnalités utilisées - par exemple, l'impression des bracelets d'identification au chevet du patient.

Ce système de bracelets patients doit faire partie intégrante de la structure, de sorte qu'ils puissent être interprétés de manière cohérente par le personnel partout dans l'hôpital. Une tendance récente est le développement de modèles d'étiquettes standards, personnalisés pour la structure, stockés dans le Cloud et disponibles pour être imprimés via des imprimantes d'étiquettes portables, n'importe où dans l'établissement. Ces appareils peuvent même être compatibles NFC (Near Field Communication), Bluetooth et Wi-Fi pour une connectivité maximale. Non seulement il est plus facile pour le personnel de trouver et d'interpréter les données concernant les patients, mais il leur permet aussi de gagner du temps, ce qui leur permet d'être plus disponibles pour eux.

Utiliser la technologie cloud pour construire un écosystème d'impression efficace

L'utilisation de logiciels Cloud et des technologies d'impression permet également aux établissements de soins un plus grand contrôle et suivi de l'usage des systèmes d'impression et de leurs dépenses.

De tels progrès permettent aux dirigeants de ces établissements d'aller vers plus d'efficacité et de réduire considérablement les coûts.

Avec une configuration analogique traditionnelle, il est possible de se tromper facilement lorsqu'on sélectionne une des nombreuses imprimantes physiques utilisées collectivement au sein d'un établissement. Les coûts d'impression peuvent donc rapidement s'additionner et représentent souvent l'une des dépenses opérationnelles les plus importantes.

Savez-vous combien d'imprimantes se trouvent dans votre établissement ?

Un directeur informatique d'un grand hôpital français nous explique que, son établissement ayant une capacité maximale de 2700 lits, le nombre d'imprimantes atteint 2200, soit près d'une imprimante par lit.

La répartition de ces imprimantes parle d'elle-même : quand 1500 d'entre elles sont des imprimantes « personnelles » (compactes et monochromes), uniquement 500 imprimantes couleurs sont disponibles dans les différents départements. Pour les 200 imprimantes restantes, le directeur informatique a fait le choix de multifonctions en location, insistant sur le fait qu'il est primordial que les imprimantes soient toutes connectées en réseau.

L'interconnexion grandissante des imprimantes permet aux employés d'un hôpital de mieux comprendre l'écosystème d'impression de leur organisme. Ces systèmes d'impression, tous connectés les uns aux autres, deviennent de plus en plus complexes et même une petite structure ne parviendrait pas à comprendre seule l'utilisation faite par ses employés.

Les logiciels d'analyse peuvent capturer une grande quantité de données sur l'usage réel des imprimantes individuelles et de l'ensemble du parc d'impression.

Cela permet au système d'impression de fonctionner le plus efficacement possible à différents niveaux. Tout d'abord, et plus simplement, les établissements ont la possibilité de savoir si leur parc d'impression répond bien à la demande réelle. Cela apporte également une vision plus précise des besoins des employés, aussi bien en termes d'emplacements que de fonctionnalités. Par exemple, les scanners peuvent être à pleine capacité tandis que certaines imprimantes restent inutilisées.

Numérisation intelligente et automatisation

La numérisation intelligente et l'automatisation sont en pleine croissance, comme le montre ce livre blanc. Au moins un tiers des organismes sondés investissent dans au moins une technologie de numérisation intelligente, chiffre qui devrait continuer de croître au cours des prochains mois.

Ces technologies visent à doter les imprimantes multifonctions de caractéristiques « intelligentes » qui accélèrent massivement les processus de travail. Par exemple, le logiciel de reconnaissance des caractères permet aux scanners de « reconnaître » les caractères des documents numérisés, comme des lettres ou des chiffres particuliers qui se trouvent dans le texte. Associée à des solutions d'intelligence artificielle, cette configuration a le potentiel de révolutionner la façon dont la documentation physique est téléchargée dans le Cloud. Il est maintenant possible d'avoir un système de numérisation qui trie intelligemment les documents en catégories pour les classer, ce qui permet de gagner du temps sur la saisie des données et de s'assurer que les documents peuvent être facilement retrouvés en cas de besoin.

Automatisation

La numérisation des documents a permis d'investir dans l'automatisation, de gagner en efficacité en réduisant les tâches manuelles qui sont si souvent un obstacle au succès. L'automatisation peut servir autant aux patients qu'au personnel médical. Le Hertfordshire Community Trust au Royaume-Uni a mis au point un système automatisé de planification des visites du personnel au domicile des patients. Auparavant, les infirmières planifiaient leur agenda chaque jour pour le lendemain, une tâche longue et fastidieuse. Les patients sont maintenant informés plus précisément du moment où leur praticien se présentera à leur domicile, étant avertis de l'heure spécifique de leur visite médicale, en lieu et place d'une simple date.

La proportion des établissements de santé qui investissent dans les technologies de numérisation

41%

L'identification automatisée des documents numérisés

36%

L'intelligence artificielle et les solutions d'automatisation des flux de travail

35%

La reconnaissance optique des caractères (OCR)

Étude de cas : Le responsable des systèmes cliniques de l'Hertfordshire Community Trust

Les technologies de numérisation intelligentes augmentent énormément la précision des données numériques, comme le Hertford Community Trust l'a constaté lors de la première migration de leur système d'archivage traditionnel.

« Quand nous sommes passés du papier au Dossier Médical Partagé (DMP), il y a d'abord eu une équipe dédiée à la migration, composée de jeunes diplômés et d'étudiants universitaires pendant les congés d'été. Il y avait beaucoup d'erreurs de données et beaucoup d'informations manquantes à cette époque. »

Depuis l'adoption de la numérisation intelligente, le processus est beaucoup plus efficace:

« Nous utilisons maintenant des modules de numérisation qui traitent les documents entrants.

Dans les documents dactylographiés, ils peuvent extraire les données démographiques du patient, la date du document et les termes médicaux spécifiques. »

Utiliser la technologie pour analyser et rationaliser les données

Lorsque l'impression et la numérisation font partie de la gestion des informations sur les patients, la saisie des données et leur utilisation sont tout aussi vitales.

Auparavant, nous avons montré comment la numérisation peut transformer des informations enregistrées traditionnellement sous forme papier vers un format numérique sécurisé. Ces informations sont facilement accessibles aux différents points de contact avec les patients, ce qui résulte en un système de soins beaucoup plus interconnecté.

Cette transition vers des dossiers patients digitaux archivés dans un système unique et accessibles dans l'ensemble de l'établissement offre de nombreux avantages pour les patients et les professionnels. Si analysée correctement, cette solution sera très avantageuse pour le suivi des patients.

Avoir à portée de main une base de données aussi importante et précise signifie que le personnel de santé peut facilement consulter et comprendre les antécédents médicaux d'un patient, y compris les traitements antérieurs. Ainsi le meilleur plan d'action peut être défini, quel que soit le service dans lequel la personne travaille. Le résultat n'offre pas seulement une action plus rapide et de meilleurs soins pour le patient. Cette solution est également plus efficace pour le personnel, avec une productivité améliorée et un gain de temps réel.

Se servant des dossiers numériques, les organismes de santé peuvent également mettre en œuvre de nouveaux outils et processus augmentant encore plus la productivité du personnel et l'expérience des patients. Par exemple, les plateformes de réservation numériques donnent aux patients plus de liberté de choix pour leurs rendez-vous, où et quand cela leur convient, tout en libérant du temps pour le personnel soignant, ne devant plus répondre aux appels des patients et gérer les plannings.

Étude de cas : Le responsable commercial d'une société allemande de matériel médical

La numérisation de tous les dossiers médicaux dans un système de gestion unique permet à cette société de communiquer de manière plus précise et plus rapide avec les patients : des flux de travail personnalisés sur mesure, rationalisant les process grâce à une numérisation en un clic vers les dossiers en réseau.

« Beaucoup de patients que nous suivons depuis longtemps ont un dossier volumineux, ne facilitant pas l'accès à l'information. Maintenant que nous disposons de versions numériques, nous pouvons rechercher des mots-clés et trouver les informations dont nous avons besoin, telles que les médicaments et la posologie que les patients ont utilisé dans le passé. La mise en place des communications avec les patients prend moins de temps, ce qui économise du temps et des ressources. Cette évolution a également eu un effet positif sur le moral du personnel. »

Étude de cas : Le directeur informatique d'un petit hôpital français

Le regroupement des notes des patients des 10 dernières années en un seul ensemble de données a permis à cet établissement de visualiser pour la première fois les tendances globales des données et d'avoir une vision plus stratégique de leurs opérations.

« Nous avons un entrepôt avec plus de 10 ans de notes médicales et environ 15 personnes qui gèrent l'analyse des données volumineuses. Elles peuvent examiner les corrélations entre différentes variables - par exemple, regarder les données des patients avec des conditions spécifiques et voir s'ils ont tous des facteurs communs. De plus, nous pouvons utiliser les données pour suivre l'efficacité de différents médicaments qui ont été prescrits dans le passé. »

Les avantages des mises à niveau digitales

Attention, le progrès digital ne signifie rien s'il n'aide pas le personnel de santé au quotidien.

La transformation digitale peut ressembler à un exercice d'amélioration interne impliquant des mesures organisationnelles et des KPI. Cependant, les utilisateurs finaux bénéficient de manière significative de l'investissement dans les bonnes technologies. Dans le secteur de la santé, l'expérience a beaucoup plus d'impact que dans d'autres secteurs, et les avantages de la transformation digitale doivent être considérés à tous les niveaux.

Par exemple, la numérisation des informations permet aux patients d'avoir toutes leurs données numérisées au même endroit, les rendant accessibles dans n'importe quel service de l'hôpital. Les avantages de ce process, pour les patients comme pour le personnel hospitalier, sont évidents :

- **Peu importe le département concerné, toutes les informations du patient sont disponibles, permettant de proposer le bon protocole en tenant compte de son historique personnel (traitements en cours, passif médical, dernières visites...).**

Le responsable des systèmes cliniques de HCT reconnaît les avantages de la coopération interdépartementale et insiste sur l'effet positif de la numérisation des données : elle facilite et étend l'accès aux données patients au sein des structures de santé qui n'était auparavant qu'accessible à un niveau régional.

« Lorsque j'ai rejoint la clinique pour la première fois, les dossiers patients étaient très territoriaux - le dossier du patient restait chez le médecin généraliste, le dossier dentaire était un ensemble distinct de fichiers, etc. Avec l'avènement des enregistrements numériques, les comportements ont changé et il y a plus de partage. Actuellement, l'intégration est en cours et a déjà un impact énorme sur les soins que les gens reçoivent, ainsi que sur notre propre efficacité. »

Le responsable des systèmes cliniques
Hertfordshire Community Trust, NHS, Royaume-Uni

Cette mutualisation des données dans les différents domaines de soins permet à chaque spécialiste d'avoir accès à toutes les informations du patient, rendant les prescriptions plus précises :

« Les informations sont accessibles de n'importe où. Les médecins ont toutes les informations à portée de main et n'ont pas besoin de consulter les dossiers papier. Ils peuvent, par exemple, consulter tous les résultats de laboratoire d'un patient, pour déterminer quels tests ou traitements un patient a subi dans le passé. »

Le directeur informatique d'un petit hôpital français

Les patients sont également encouragés à interagir numériquement avec leurs prestataires de soins de santé. Le responsable des ventes de matériel médical dans une société allemande mentionne les avantages du passage à une plateforme de réservation digitale, rendu possible grâce à la transition vers les enregistrements électroniques des notes des patients. Le système est apprécié par les patients, qui ont plus de liberté pour choisir les heures de rendez-vous, et ils peuvent utiliser le système où et quand cela leur convient. Le système de planification a également un avantage clair en termes de productivité et de revenus pour l'entreprise, car il libère le temps du personnel qui aurait été consacré à la planification, tout en organisant les patients de la manière la plus efficace possible.

J'estime que nous sommes en mesure d'accepter 40 % de patients en plus grâce aux économies réalisées via l'usage d'un logiciel de chirurgie. »

Le responsable des ventes
Société allemande de matériel médical

La responsabilité de maintenir un niveau de sécurité élevé

Dans le domaine de la santé, la confidentialité des patients est primordiale. Le passage aux méthodes de travail numériques présente des avantages de sécurité importants par rapport aux systèmes papier traditionnels. Cette évolution évite que des documents personnels ou confidentiels ne soient égarés ou ne tombent entre de mauvaises mains.

Cependant, il ne suffit pas de simplement remplacer les process existants et de supprimer le besoin de papier. La bonne infrastructure numérique doit être en place pour véritablement protéger les informations des patients.

L'infrastructure de sécurité prend généralement en compte les éléments les plus évidents de l'écosystème numérique, avec un accent particulier sur les ordinateurs, les tablettes et les téléphones. Cependant, les équipements d'impression et de numérisation sont de plus en plus connectés à l'infrastructure via le même réseau Internet et agissent comme un point d'entrée pour les données sensibles des patients.

[1] **Quocirca Global Print Security Landscape Report, février 2019**

Quelle menace pour la sécurité ?

L'enquête Quocirca de 2019 montre à quel point la menace est importante, suggérant que 59 % des entreprises de tous les secteurs ont subi au moins une violation de données liée à l'impression sur une période de 12 mois1. Heureusement, les professionnels de la santé semblent prendre cette menace au sérieux, 81 % étant d'accord pour confirmer qu'il est essentiel que les imprimantes, les scanners et les copieurs soient sécurisés.

Pourtant, l'engagement envers la sécurité de l'organisation semble faire défaut dans la pratique. Plus de la moitié (55 %) des professionnels de la santé pensent que leur entreprise n'a pas suffisamment investi dans la sécurité de leur matériel d'impression et qu'ils ne se soucient pas assez de la sécurité de leurs systèmes.

Nos recherches attirent également l'attention sur la complexité du paysage de la sécurité en matière d'impression, d'autant plus que les professionnels de l'informatique sont souvent plus familiarisés avec les exigences de sécurité en matière d'informatique qu'en matière d'impression. Près des deux tiers (62 %) des professionnels de la santé ont déclaré que le jargon lié à la sécurité de l'impression est trop complexe, ce qui la rend probablement difficile à mettre en place.

Vision de la sécurité de l'impression dans le secteur de la santé

62%

pensent que le jargon est trop complexe

55%

jugent que les investissements sont insuffisants

55%

constatent un manque de réflexion sur le sujet

Implémenter efficacement la bonne technologie d'impression

Tirer le meilleur parti de la configuration de votre imprimante

L'implémentation et la gestion de la technologie d'impression sont d'une importance cruciale, et à raison. 77 % des professionnels de la santé interrogés estiment que l'achat auprès d'une marque de confiance est très important ; c'est le deuxième facteur déterminant dans les réponses que nous avons collectées. La possibilité de louer du matériel et de gérer la maintenance est également un critère de choix prédominant selon 75 % d'entre eux. Il est donc surprenant que tant de structures de santé européennes aient plusieurs fournisseurs, plutôt que de rationaliser les processus pour garantir une fiabilité maximale.

Plus de la moitié (53 %) des entreprises du secteur de la santé interrogées ont déclaré avoir fait appel à quatre fournisseurs ou plus. Les professionnels de la santé étaient également les plus susceptibles de dire que le nombre de fournisseurs qu'ils utilisaient avait augmenté au cours des trois dernières années, 61 % confirmant que c'était le cas dans leur organisation.

Cette tendance à la « surcharge de fournisseurs » explique probablement pourquoi 78 % des professionnels de la santé disent que leur structure envisage de consolider le nombre de fournisseurs de matériel technologique avec lesquels ils collaboreraient au cours des trois prochaines années. Cette réflexion est déjà un bon pas en avant. La rationalisation de ce processus avec une seule marque de confiance, pouvant intervenir sur différents process de travail numériques en facilitera considérablement la gestion.

Les professionnels de santé sont également convaincus que le passage à la consolidation des fournisseurs sera bénéfique pour leur organisation, en permettant une gestion des relations plus facile, un niveau de service plus élevé et la probabilité d'avoir un interlocuteur unique (gestionnaire de comptes). En outre, la probabilité d'une intégration technologique augmente et peut même offrir des opportunités de négocier les prix d'achat.

75%

déclarent que la possibilité de louer du matériel et de faire gérer la maintenance est très importante

78%

estiment que l'achat auprès d'une marque de confiance est essentiel

Les avantages de la consolidation des fournisseurs de technologie

- Contrôles plus simples pour maintenir une sécurité élevée
- Un interlocuteur unique
- Intégration plus facile à travers le matériel technologique
- Résolution des problèmes plus facile et efficace au moment où ils surviennent
- Économies de coûts d'achat en volume
- Niveau de service supérieur
- Plus grand pouvoir de négociation pour l'acquisition du matériel
- Moins de factures
- Relation plus étroite avec le gestionnaire de compte
- Relations simplifiées avec les fournisseurs
- Des produits ou services sur mesure pour votre activité

Les avantages des services de gestion des impressions (MPS)

Plus de la moitié (54 %) des professionnels de la santé interrogés ont déclaré qu'au moins une partie du matériel informatique de leur organisation était louée. Il semble donc que la location de matériel soit un moyen reconnu de garantir l'efficacité des flux de travail, et l'utilisation de services de gestion des impressions (MPS) est un excellent moyen de le faire et de rationaliser les process de travail.

Pour les professionnels de la santé, le plus grand avantage du MPS est que les structures ont des experts à leur disposition pour les aider à résoudre les problèmes qui surviennent. Une mise au point est réalisée rapidement, minimisant les temps d'arrêt et permettant au personnel de se concentrer sur les soins délivrés aux patients.

En général, la location garantit également la mise à jour automatique des imprimantes, de sorte que les entreprises puissent bénéficier des dernières technologies sans investissements initiaux importants.

« Lorsque nous avons acheté des petites imprimantes, nous avons été encouragés à les conserver le plus longtemps possible afin d'en améliorer le rapport qualité-prix, même lorsqu'elles ne fonctionnaient pas. Maintenant que nous avons des plus grandes imprimantes louées, nous n'avons plus à nous soucier de la maintenance, car tout est pris en charge. »

Le responsable informatique d'un grand hôpital français

Il est intéressant de noter que le coût semble être une priorité relativement faible en ce qui concerne la location de matériel, ce qui suggère que les leaders du secteur de la santé à travers l'Europe valorisent l'expérience et la confiance avant tout.

Comment Brother peut vous assister dans votre transformation digitale

Les solutions Brother prennent en compte la complexité des structures de santé, comme la présence de différentes fonctions au sein d'un même établissement : pharmacie, laboratoire, services hospitaliers, admissions et back office. Les imprimantes Brother sont conçues pour prendre en compte cet écosystème, tout en répondant aux différents besoins uniques de chaque utilisateur.

Brother propose une gamme d'imprimantes connectées au Cloud conçues pour fonctionner de manière interconnectée et offrant un écosystème d'impression efficace.

L'offre Brother :

- imprimantes multifonctions sécurisées pour l'impression et la numérisation de documents vers et depuis le cloud
- imprimantes d'étiquettes pour les médicaments, bracelets d'identification des patients, étiquetage des dossiers patients
- imprimantes mobiles pour imprimer les dossiers des patients depuis n'importe où, même à l'extérieur de l'établissement, par exemple lors d'un appel d'urgence

Nous proposons également des services de gestion des impressions (MPS) complets et flexibles, construits autour des besoins spécifiques de votre entreprise.

Le cœur de notre offre repose sur l'accompagnement « at your side ». Nous mettons tout en œuvre pour garantir à votre entreprise un service MPS efficace qui profite à votre entreprise chaque jour et nous sommes à votre disposition pour vous aider lorsque vous avez besoin de nous. Tout commence par une consultation avec des spécialistes Brother pour établir vos besoins et vos problématiques. Notre démarche est divisée en trois phases : accompagnement, transition et optimisation. Chaque phase comporte plusieurs options de service qui permettront d'obtenir une solution véritablement sur mesure pour vos besoins.

Les avantages du MPS selon les professionnels de la santé

- Des experts disponibles pour vous assister en cas de problème
- Gain de temps dans la maintenance du matériel
- Des produits et des fonctionnalités automatiquement mis à jour
- Un coût basé sur la consommation réelle
- Une sécurité optimale
- Possibilité d'échelonner les paiements pour faciliter la trésorerie
- Vous pouvez vous concentrer sur l'essentiel et déléguer certaines activités dont vous n'aurez plus à vous préoccuper
- Plus de soucis de maintenance
- Contact avec des experts pour vous conseiller en cas de problèmes avec vos équipements
- Économies

Impact environnemental

La durabilité est un point de plus en plus important dans l'agenda du secteur de la santé et la configuration de l'impression doit être prise en compte.

Depuis 2011, le rapport sur les risques mondiaux publié par le Forum Économique Mondial a identifié les risques climatiques comme représentant une menace majeure pour les entreprises. Leur portée est susceptible d'impacter leur activité opérationnelle, leur conformité, leurs ressources humaines et, surtout, leur stratégie[2].

L'enquête montre que les professionnels de la santé accordent une grande importance à la durabilité, 74 % d'entre eux liant cette notion à la réussite de l'entreprise. En outre, 75 % des personnes travaillant dans le secteur de la santé estiment également que toutes les entreprises ont le devoir d'être durables. Fait encourageant, 82 % des répondants du secteur de la santé affirment que leur organisation a mis en place une politique de durabilité.

La durabilité est de plus en plus considérée comme un élément vital d'une organisation qui fonctionne de manière éthique. De plus, les professionnels de la santé suggèrent que les meilleurs moyens d'être « éthique » sont la réduction des déchets, la consommation et la production responsables dans l'organisation et la mise en place d'une chaîne d'approvisionnement éthique. Les politiques de développement durable de l'entreprise reflètent ses valeurs en matière de déchets et de consommation, le recyclage, l'empreinte carbone et l'emballage étant les aspects les plus courants.

[2] World Economic Forum - The Global Risks Report 2019, 14ième édition

Réparer votre imprimante plutôt que la remplacer

Pour préserver l'environnement et réaliser des économies

Compte tenu de l'utilisation généralisée des imprimantes dans le secteur de la santé, les professionnels estiment qu'elles ont un rôle clé dans la mise en place de politiques environnementales, bien au-delà de la simple préoccupation liée à l'usage du papier. Mais quelles sont les étapes clés du cycle de vie d'une imprimante et en quoi cela contribue-t-il à la durabilité ?

Les différentes matières premières d'une imprimante

L'emballage et la logistique

Les **premières étapes** de la « vie » de l'imprimante ne sont pas considérées comme importantes pour sa durabilité globale

L'efficacité opérationnelle

Les émissions au cours de l'impression

La durée de vie opérationnelle de l'imprimante

La réparabilité des composants

La recyclabilité des cartouches

La recyclabilité du produit en fin de vie

Dans le cycle de vie de l'imprimante, les étapes « **en opération** » et « **fin de vie** » sont considérées comme les plus importantes pour la durabilité

Une façon d'améliorer la durabilité de l'imprimante est d'augmenter sa durée de vie utile. Actuellement, les établissements de santé rapportent que leurs imprimantes sont opérationnelles entre trois et cinq ans en moyenne. Cependant, les attentes du marché sont bien plus exigeantes.

Outre les avantages environnementaux de la réduction de la production et de l'utilisation des matières premières associées, cela réduirait les coûts pour une organisation.

Un moyen essentiel de prolonger la durée de vie d'une imprimante et de réduire les déchets consiste à effectuer des réparations modulaires, plutôt que de remplacer la machine entière, qui est par ailleurs parfaitement utilisable. 70 % des professionnels de santé affirment que pouvoir réparer ou remplacer des composants défectueux individuels est un critère de durabilité important.

En conclusion

L’expérience patient est au cœur du système de santé et il est clair que la transformation digitale est primordiale pour l'améliorer ; l’impression y joue un rôle clé. Un écosystème numérique efficace avec des dossiers patients accessibles et des flux de travail automatisés, permet aux professionnels de la santé de fournir des soins sur mesure et de se libérer du temps précieux en travaillant plus efficacement.

L'efficacité des systèmes d'impression joue un rôle clé, faisant le lien entre les différents services des établissements de santé et leur permettant ainsi de fonctionner comme une unité cohérente. Les patients bénéficient d'une expérience plus fluide avec des soignants plus disponibles.

Pour réaliser cela, chaque partie de l'infrastructure doit être mise en œuvre de manière réfléchie et les solutions d'impression n’y font pas exception. Le matériel utilisé doit être robuste, fiable et adapté aux besoins des spécialistes. Les solutions et services MPS proposés permettent enfin un meilleur contrôle des coûts, de l'efficacité et une durabilité accrue.

Les avantages vont au-delà des soins aux patients

En outre, si l'expérience patient est le principal avantage de la transformation digitale, il y a aussi un avantage pour le personnel interne. La pandémie COVID-19 a mis en évidence l'importance de la flexibilité des méthodes de travail, et en particulier la capacité de continuer à fournir des services, quelles que soient les circonstances.

Dans le secteur de la santé, le travail flexible consiste à « travailler de n'importe où », et avec autant d'efficacité, au sein de l'établissement comme au domicile des patients. Un seul patient étant en relation avec de multiples professionnels de santé (médecins généralistes, hôpitaux ...), répartis géographiquement de manière complexe, la coordination est un élément clé. Les process de travail traditionnels (papier) contraignent le personnel à se déplacer dans divers endroits afin d'accéder aux différentes informations nécessaires pour un seul patient. Ainsi, la mise en place de diverses technologies et de process de travail numérisés (mise à disposition d'ordinateurs portables et de tablettes, sauvegarde des informations sur le Cloud ...) réduit considérablement les déplacements inutiles du personnel. Cela entraîne une productivité et une satisfaction accrues, avec un meilleur contrôle sur leur journée de travail.

Les flux de travail numériques modifient également la nature du travail effectué par des professionnels de la santé. Comme mentionné précédemment, les flux de travail numériques permettent aux processus manuels d'être pris en charge par les ordinateurs, ce qui améliore considérablement la productivité : le personnel peut alors consacrer plus de temps à des tâches plus motivantes et à forte valeur ajoutée telles que la réflexion stratégique, les soins de première ligne, selon le type d'établissement.

Mettre en place un système qui fonctionne pour tout le monde

C'est en travaillant en étroite collaboration avec les fournisseurs de technologie que les établissements de santé peuvent s'assurer de choisir les bonnes solutions pour transformer leurs hôpitaux, leurs pratiques médicales et services d'aide à domicile afin d'améliorer continuellement l'expérience des patients.

Chez Brother, notre approche « at your side » signifie que nous sommes toujours disponibles pour soutenir les établissements de santé de toutes tailles, en proposant des systèmes d'impression et de numérisation cohérents et flexibles améliorant l'expérience des patients, permettant aux professionnels de la santé de travailler plus efficacement et de consacrer plus de temps au métier qui est le leur.

brother
at your side

www.brother.be

Brother International (Belgium) SA

Industrialaan 32, 1702 Groot-Bijgaarden
+32 (0)2 467 42 11 - www.brother.be - info@brother.be

Toutes les spécifications sont correctes au moment de l'impression et sont sujettes à modification. Brother est une marque déposée de Brother Industries Ltd.
Les noms de produits sont des marques déposées ou des marques commerciales de leurs sociétés respectives. Éditeur responsable : Brother International Belgium nv/sa