

HYLAND HEALTHCARE | ARTICLE

# LA RÉPONSE À LA COVID-19 ALIMENTE LA CRÉATIVITÉ ET L'INNOVATION DES RESPONSABLES INFORMATIQUES DANS LE DOMAINE DES SOINS DE SANTÉ

Hyland™





**Lisa Emery**

Directrice informatique et présidente du conseil des directeurs informatiques de Londres, RM Digital Services, The Royal Marsden NHS Foundation Trust



**Colleen Sirhal**

Directrice des services cliniques, Global Healthcare Consulting, Hyland Healthcare



**Sherri Mills**

CNIO, LCMC health, La Nouvelle-Orléans

Durant les premiers jours et les premières semaines de réponse à la pandémie de COVID-19, les responsables des soins de santé se sont démenés pour préparer les praticiens à une vague de nouveaux patients et ont travaillé sans relâche pour permettre au plus grand nombre d'employés possible de travailler à distance.

Il a été demandé aux services informatiques de trouver des solutions créatives pour fournir des soins de santé sans exposition et les données indispensables, qu'il s'agisse du suivi des patients, des équipements ou des produits jetables, comme les équipements de protection individuelle. À leur tour, les fournisseurs de technologie ont cherché à apporter leur aide en contactant les clients pour cerner leurs besoins.

Cette orientation a suscité l'innovation et, à bien des égards, a servi de catalyseur à l'évolution de certains systèmes de soins de santé. Les initiatives de télésanté sont passées du stade de projet à long terme à celui de la mise en œuvre immédiate, et la conception de nouveaux moyens de communication pour les médecins est devenue une nécessité absolue.

« On dit que la nécessité est mère de toute invention - et nous vivons une époque de nécessité », déclare Sherri Mills, CNIO, LCMC Health, Nouvelle-Orléans. « Nous avons mis en œuvre en quelques semaines des outils dont nous avons parlé pendant des mois. »

Pour en savoir plus sur certaines des difficultés et solutions technologiques rencontrées par les responsables informatiques du secteur de la santé et leurs partenaires technologiques, nous avons discuté avec Sherri Mills, Lisa Emery, directrice informatique et présidente du conseil des directeurs informatiques de Londres, RM Digital Services, The Royal Marsden NHS Foundation Trust, et Colleen Sirhal, directrice des services cliniques, Global Healthcare Consulting, Hyland Healthcare.

**Hyland (H) : Où vos équipes ont-elles investi le plus d'énergie et de réflexion ?**

**Sherri Mills (SM) :** Nous avons consacré une grande part de notre énergie à développer le DME et le support technologique nécessaires à l'expansion des espaces de dépistage (comme les chapiteaux à l'extérieur du service des urgences), l'expansion des unités de soins intensifs et des unités COVID, l'expansion des tests de laboratoire et la prise en charge de laboratoires de référence supplémentaires, ainsi que la production de rapports sur toutes les données et statistiques relatives à la COVID-19.

Nous avons également beaucoup œuvré pour la mise en place de la télésanté, aussi bien en externe ( seule une poignée de cliniques pédiatriques en bénéficiait jusqu'alors ) qu'en interne, pour les cas suspects ou confirmés de COVID.

Enfin, nous avons intensifié notre formation auto-guidée sur le DME, en fournissant des vidéos d'auto-apprentissage et de formation et des démonstrations captivantes par le biais de notre système de gestion des formations.

**Lisa Emery (LE) :** Nous nous concentrons sur la fourniture d'outils, comme des logiciels de bureau virtuel et des solutions de visioconférence, qui permettent à notre personnel de travailler à distance. Nous utilisons également une technologie de consultations à distance ou de visites virtuelles à des proches hospitalisés.

**Colleen Sirhal (CS) :** Pour Hyland, la rapidité est le maître-mot. Nous nous efforçons de servir les clients avec l'urgence qu'exige cette situation.

Lors des réunions organisées avec nos clients du monde entier, la demande n° 1 que nous avons entendue est « Aidez-nous, et vite ».

Pendant que les soignants s'occupent des patients, nous devons nous assurer que les systèmes technologiques évoluent et sont plus stables que jamais. Déménager vers un site autonome, un parc par exemple, peut impliquer que notre solution de capture électronique doit répondre à des exigences trois fois supérieures aux estimations initiales de l'utilisateur final.

**H : Quelles sont les technologies qui, à la grande surprise des prestataires de soins de santé, se sont révélées vitales ?**

**LE :** L'un de nos principaux outils de consultation à distance et de visioconférence a été amélioré. Cela a été particulièrement important pour nos réunions d'équipe clinique pluridisciplinaires, qui se déroulent désormais sur les plateformes Web.

**CS :** Nous constatons les tendances suivantes :

- Le partage par conférences virtuelles ( Zoom, Microsoft teams, Lifesize, Bluejeans) est l'outil n° 1 déployé par notre clientèle. Les établissements de santé placent autant de personnes que possible en télétravail. En la matière, la collaboration virtuelle est l'un des piliers de la réussite. Parmi les organismes payeurs, notre client Noridian Healthcare Solutions a pu placer plus de 900 collaborateurs en télétravail, soit une augmentation de 46 à 99 % en quelques jours.
- La télésanté s'est développée parallèlement aux changements des normes HIPAA et aux améliorations apportées en matière de facturation. Nos sites de soins de santé passent rapidement aux visites de télésanté. Chez Hyland, nous voulons permettre la prise en charge de ces visites dans nos archives, afin de mieux connecter un dossier patient unique avec le DME.
- La collaboration clinique se développe dans toutes les régions. Des outils comme la visionneuse clinique NilRead offrent aux médecins un avantage collaboratif avec des images de diagnostic telles que les radiographies thoraciques et les tomographies. NYU a activé la fonctionnalité de « collaboration » au sein de NilRead et, à sa grande surprise, a vu plusieurs milliers de dossiers examinés sans avoir besoin de former les utilisateurs finaux.

**H : Selon vous, sur quelles technologies les prestataires de soins de santé miseront-ils pour se préparer à la prochaine crise sanitaire ?**

**SM :** L'expansion des visites en vidéo et l'utilisation du portail de communication avec les patients.



**H : À quels défis technologiques les systèmes de santé sont-ils confrontés pendant cette crise ?**

**LE :** Pour les services numériques, le défi a consisté à réaliser l'équivalent d'une année de transformation en quelques semaines. Il s'agissait également d'être en mesure de fournir la quantité de matériel nécessaire à la mise en œuvre du changement.

**SM :** Les ressources. Nous avons reçu de grandes quantités de matériel, comme des iPads, que nous avons dû configurer et déployer. Nous avons également dû prendre en charge un grand groupe d'utilisateurs qui ont migré vers le télétravail, avec toutes ses variables inhérentes, tout en créant des façons innovantes d'utiliser les ressources que nous avons déjà, comme AvaSys, une solution de surveillance des patients à distance, pour des applications nouvelles et différentes.

**CS :** La sécurité devrait être une priorité pour tous les professionnels de santé. Il est extrêmement important de veiller à ce que nos clients disposent de la technologie nécessaire pour lutter contre la cybercriminalité. Et puis il y a la question des ressources humaines. Pour un établissement de santé, trouver du personnel compétent est un véritable casse-tête, qu'il s'agisse de médecins, d'infirmières, d'inhalothérapeutes ou de gestionnaires d'applications du système. C'est un marathon, et nous devons donner à nos clients les outils technologiques nécessaires pour qu'ils puissent tenir la distance.

**H : Comment votre organisation a-t-elle innové pour faire face à cette crise ?**

**SM :** Nous avons constaté un niveau de coopération entre nos cinq sites que nous n'avions jamais vu auparavant. Nous avons toujours prôné le principe du « un pour tous, tous pour un », mais c'est la première fois que nous l'avons appliqué à cette échelle. Nous avons mis en place un centre de transfert qui était encore à l'état de concept, une réserve de main-d'œuvre, et nous avons partagé des équipements et des ressources comme jamais auparavant.

**CS :** Chez Hyland, nous avons élaboré une méthodologie de service virtuel en une semaine. Elle permet aux projets/lancements de solutions des clients de progresser tout en limitant les efforts sur site. Regarder tous les membres de Hyland, quelque soit leur secteur d'activité, partager leurs meilleures idées puis élaborer un processus allant du lancement jusqu'à la mise en application des projets, a été source d'inspiration.

« Les huit dernières semaines ont été un véritable tourbillon, mais je suis très fière de ce que nos équipes ont accompli pour aider notre personnel et nos patients à rester en sécurité et connectés. »

**Lisa Emery**

Directrice informatique et présidente  
Conseil des directeurs informatiques de Londres  
RM Digital Services  
The Royal Marsden  
NHS Foundation Trust

**H : Quelles innovations, quelle que soit leur origine, vous ont impressionné pendant cette période ?**

**SM :** On dit que la nécessité est mère de toute invention — et nous vivons une époque de nécessité. Nous avons mis en œuvre en quelques semaines des outils dont nous avons parlé pendant des mois. Mais qu'il s'agisse d'intuition clinique, comme l'ajout de tubulures de rallonge à une pompe à perfusion afin que les praticiens puissent les gérer depuis l'extérieur de la chambre du patient, ou de l'utilisation d'iPad pour communiquer avec les médecins ou les familles, ils m'impressionnent TOUS.

La refonte du DME pour regrouper l'administration des médicaments et réduire la consommation d'EPI, la rationalisation de la documentation pour n'inclure que les éléments absolument nécessaires, la création de workflows pour les salles d'attente des visites en vidéo et la mise en œuvre d'un programme de télésanté à grande échelle en quelques semaines, ou encore la transition de tout un service de formation vers des modules entièrement virtuels et d'auto-apprentissage en moins d'un mois : toutes ces initiatives sont incroyables.

Elles m'impressionnent parce qu'on ne parle pas seulement de technologie. On parle de femmes et d'hommes qui s'unissent pour une cause commune, qui oublient tout agenda et qui font avancer les choses. C'est ce qui m'a le plus impressionnée - j'en suis vraiment reconnaissante et j'espère que nous pourrions continuer à travailler ainsi.

**LE :** L'innovation est florissante dans toute la région et le pays, et je suis impressionnée par la façon dont les réseaux et les équipes de pairs ont été si disposés à partager leurs connaissances, leurs idées et leur ingéniosité. Nous sortons de la phase de « réponse rapide à grande échelle » et nous explorons à présent l'utilisation d'applications et d'outils qui permettront de mieux exploiter les plateformes que nous avons mises en place. Nous étudions notamment les applications de suivi des équipements, les technologies avancées pour prendre en charge les réunions de détachement médical et télémédecine et les outils tels que les chatbots pour soutenir les communications du personnel.

**H : D'autres réflexions pour conclure ?**

**LE :** Les huit dernières semaines ont été un véritable tourbillon, mais je suis très fière de ce que nos équipes ont accompli pour aider notre personnel et nos patients à rester en sécurité et connectés.

**CS :** Il est important de faire en sorte que les collaborateurs restent motivés et valorisés pendant cette période. Notre équipe de soins de santé a lancé sa propre version du VLOG « Some Good News » de John Krasinski. Nous avons lancé une lettre électronique hebdomadaire de « bonnes nouvelles » dans laquelle nous partageons les réussites de clients, les réussites du télétravail et les bonnes nouvelles de nos propres communautés. C'est une façon de créer des liens entre les gens quand nous pouvons nous sentir si éloignés. Les histoires que je vois sont inspirantes.

**SM :** Nous pouvons tous dire que c'est une situation que nous ne pensions jamais connaître dans notre vie, et que nous espérons ne plus jamais vivre. Je peux dire que je suis très fière de LCMC et de la manière dont nous nous sommes unis pour gérer cette crise, et du courage dont nous avons fait preuve en pensant différemment du courant dominant pour faire avancer les choses, même au plus fort de la crise. J'ai le plus grand respect pour mes collègues cliniques en première ligne, et je m'engage, plus que jamais, à faire tout mon possible au niveau des systèmes pour les soutenir et les protéger pendant qu'ils s'occupent de nos patients.

Pour plus d'informations, consultez le site [Hyland.com/fr-FR/sante](https://www.hyland.com/fr-FR/sante)